
 Liikennöinnin palvelukuvaus

Sisällys

1	JOHDANTO	4
1.1	Asiakokonaisuudet ja osatekijät	4
1.2	Yleiskuvaus	4
1.3	5
2	HELSINGIN MATKAPALVELUN TIETOJÄRJESTELMÄT	5
2.1	Matkojen tilaus- ja välitysjärjestelmä	5
2.2	Kontaktien tallentaminen	5
2.3	Asiakaspalautejärjestelmä	5
3	MATKATAPAHTUMIIN LIITTYVÄT TEKIJÄT	6
3.1	Matkojen yhdistely	6
3.2	Lähtö- ja saapumisaika	6
3.3	Lähtö- ja saapumipaikka	6
3.4	Avustaja, saattaja ja vastaanottaja	6
3.5	Saattaminen	6
3.6	Inva-avustaminen	7
3.7	Perheenjäsen/seuralainen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.8	Pysähtyminen matkan aikana	7
3.9	Käynti hautausmaalla	7
3.10	Apuvälineet	8
4	LIIKENNÖINTI	8
4.1	Palvelun alueellinen kattavuus	8
4.2	Palvelun järjestäminen	8
4.3	Liikennöintikohde 1, suoraohjausajoneuvot	8
4.3.1	Ajovuorot	9
4.3.2	Poikkeusvuorot	9
4.3.2	Ajovuoron ylittävä liikennöinti	9
4.4	Liikennöintikohde 2, ylivuotoliikenne	10
4.5	Liikennöintikohde 3, yhdistetty suoraohjaus- ja ylivuotoliikenne	10
4.6	Liikennöintikohde 4, Lisääjoneuvot	10
4.7	Liikennöintikohde 5, täydentävä liikenne	11
5	Ajoneuvoluokitus	11
5.1	Suosituksia	11
5.2	Kaikille autoille yhteiset vaatimukset	11
a)	Ajoneuvon tulee täyttää vähintään euro 5 päästoluokan kriteerit	11
5.3	Henkilöauto	11

5.4	Inva-auto.....	12
5.5	Inva-auto koko iso.....	13
5.6	Muu erityisvarustus.....	13
6	Kalustoon liittyvät muut vaatimukset.....	13
7	Kaluston huolto ja korjaaminen.....	14
7.1	Huoltotauko	14
7.2	Korjaustauko.....	14
7.3	Yleistä tauoista	14
8	REITIN VÄLITYS JA AJONEUVOPÄÄTELAITE.....	15
8.1	Ajoneuvopäätelaitteet	15
8.1.1	15
8.2	Reitin uudelleenjärjestely	16
8.2.1	Puhelin ajoneuvossa	16
8.3	Täydentävä liikennöinti	16
9	LIKENNÖITSIJÄN JA KULJETTAJAN TEHTÄVÄT	16
9.1	Liikennöitsijät	16
9.2	Työsuojelusäännökset.....	18
9.3	Kuljettajan sairastuminen suoraohjaus- ja yhdistetyssä suoraohjaus- ja ylivuotoliikenteessä	18
9.3.1	Kuljettajakoulutus	17
9.4	Palautteet	19
9.5	Kuljettajan tehtävät	19
9.5.1	Ajaminen ja avustaminen	19
9.5.2	Matkojenvälitysjärjestelmään kirjautuminen	20
9.5.3	Poikkeustilanteiden ilmoittaminen Asiakaspalvelukeskukseen.....	20
9.5.4	Asiakaspalvelu	20
9.5.5	Asiakkaan omavastuuosuuden kerääminen ja kuitin antaminen	20
9.5.6	Asiakkaan vastaanottajan odottaminen.....	21
10	LASKUTUS	21
10.1	Liikennöintikohde 1, suoraohjausajoneuvot.....	21
10.2	Liikennöintikohde 2, ylivuoto.....	22
10.3	Liikennöintikohde 3, yhdistelty suoraohjaus- ja ylivuoto	23
10.4	Liikennöintikohde 5, täydentävä liikenne	23
11	SOPIMUSVALVONTA	23
11.1	Lisämaksujen perimiseen liittyvät sanktiot.....	24
11.1.1	Saattajalisä	24
11.1.2	Porrasavustus ja kiipijä	24
11.2	Turvallisuuteen liittyvät sanktiot.....	24
11.3	Lastin kiinnittäminen	24
11.4	Asiakkaan jättäminen yksin	24
11.5	Työaikaan liittyvät sanktiot.....	24
11.6	Korvaavan ajoneuvon järjestämiseen liittyvä sanktio.....	25
11.7	Vara-auton käyttöön liittyvät sanktiot.....	25
11.8	Koulutukseen liittyvä sanktio	25

11.9	Asiakaspalautteisiin liittyvät sanktiot.....	25
11.10	Kotipaikkavelvollisuuden laiminlyönti.....	26
11.11	Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti.....	26
12	KULJETUSTEN SEURANTA, HÄIRIÖT JA VAHINGONKORVAUSVASTUU	26
12.1	Kuljetusten seuranta.....	26
12.2	Toimintamalli häiriötilanteessa	26
12.3	Poikkeustilanteet ja varautuminen.....	26
12.4	Vahingonkorvausvastuu	27

1 JOHDANTO

1.1 Asiakokonaisuudet ja osatekijät

Matkapalvelu koostuu seuraavista osatekijöistä:

- Helsingin Matkapalvelu koostuu tilaajana toimivasta Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialasta, matkapalvelukeskustoimintaa edellisen lukuun ja laskuun järjestävästä Palvelukeskus Helsinki – liikelaitoksesta ja yksityisistä kilpailutetuista liikennöintiyrittäjistä.
- Palvelu toteutetaan yhteistyössä useiden kuntien kesken.
- Kuljetukset perustuvat kuntien tekemiin asiakaspäätöksiin. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala määrittelee palvelun tarpeen, ohjeet ja tukitoimet yhdessä muiden palveluun osallistuvien kuntien kanssa.
- Järjestämiseen osallistuvat kunnat vastaavat omien asiakkaidensa osalta palvelusta asiakkailleen ja tekevät asiakaspäätökset.
- Palvelun käyttäjät ovat kuntalaisia tai kuntien työntekijöitä.
- Kuljetukset perustuvat vammaispalvelulakiin, kehitysvammalakiin, sosiaalihuoltolakiin, lastensuojelulakiin tai muuhun lainsäädäntöön.
- Asiakaspalvelukeskus vastaa kuljetuksiin liittyvästä tilaus- ja neuvontapalvelusta, matkojen välittämisestä ja yhdistelystä, kuljettajien opastuksesta ja kuljetuspalvelun käytössä olevista ohjelmistoista sovituin osin. Asiakaspalvelukeskus raportoi Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalle sekä järjestämiseen osallistuville kunnille palveluun liittyvistä asioista. Välitystoiminnasta on tehty erillinen palvelukuvaus.
- Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala vastaa liikennöinnin kilpailutuksesta, seurannasta ja toteuttamisesta yhteistyössä muiden sidosryhmien kanssa.
- 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.

Matkapalvelun käyttöoikeus asiakkaalle myönnetään sosiaalihuollon päätöksellä. Asiakkaalle luodaan hänen henkilökohtaisia matkustustarpeitaan vastaava asiakasprofiili. Asiakaspalvelukeskus kirjaa asiakkaalle tilauksen, yhdistelee ja välittää matkan autoihin sovittujen sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti.

Tilauksen kuljetustiedot välitetään ajoneuvoon ajoneuvopäätelaitteelle. Ajoneuvopäätelaite välittää asiakkaan kuljettamiseen liittyvät tärkeät tiedot kuljettajalle. Ohjeita tulee tarkasti noudattaa. Kuljettajan tehtävänä on raportoida asiakaspalvelukeskukseen välittömästi kuljetuksissa tapahtuneista poikkeuksista ja häiriötilanteista. Asiakaspalvelukeskus 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.

Asiakastiedot (asiakasprofiili) perustuvat sosiaalihuollon päätöksiin. Kunnan sosiaali- ja terveystoimi tuottaa ja ylläpitää asiakasprofiilit järjestelmässä. Asiakasprofiilissa on kaikki asiakasta koskevat matkojen välittämisessä ja kuljetuksen suorittamisessa tarvittavat tiedot.

Matkojenvälitysjärjestelmässä käsitellään matkojen tilaukset sekä välitykset ajoneuvoille. Tilautustiedot välitetään matkojenvälitysjärjestelmän kautta auton ajoneuvopäätelaitteelle, josta kuljettaja kuittaa matkatiedot annettujen ohjeiden mukaisesti. Kuittauksista muodostetaan erilaisia raportteja, kuten toimitustarkkuus- ja laskutusraportit. Tilauksia voidaan välittää myös alijärjestelmään.

Asiakaspalvelukeskus tekee matkatilaukset asiakasprofiiliin perusteella lisäten matkakohtaiset lisätiedot. Lisäksi matkatilauksessa huomioidaan asiakasohjeet. Asiakaspalvelukeskus seuraa reaaliaikaisesti asiakkaan matkamäärää.

Sovelluskokonaisuuteen kuuluu myös selainpohjainen ajovalvontasovellus, jolla liikennöitsijä voi valvoa kuljettajien päivittäistä työtä.

2.2 Kontaktien tallentaminen

Asiakaspalvelukeskus nauhoittaa puhelut, jotka käydään asiakaspalvelukeskuksen ja kuljetuspalvelun asiakkaiden sekä kuljettajien kesken. Puhelujen nauhoitus tapahtuu asiakastilausten oikeellisuuden sekä palvelun laadun varmistamiseksi. Tallenteita säilytetään kuusi kuukautta.

2.3 Asiakaspalautejärjestelmä

Asiakkaalta tulevat palautteet kirjataan palautejärjestelmään. Asiakaspalvelukeskus tekee esiselvityksen matkatapahtumasta. Kunnan sosiaali- ja terveystoimi käsittelee asiakaspalautteet ja vastaa kirjallisesti asiakkaille. Asiakaspalvelukeskus pyytää selvitykset

liikennöitsijältä. Liikennöitsijöiden tulee antaa kirjallinen selvitys palautteisiin sovituissa määräajassa.

3 MATKATAPAHTUMIIN LIITTYVÄT TEKIJÄT

3.1 Matkojen yhdistely

Kaikki matkat pyritään yhdistelemään määrättyjen ehtojen puitteissa. Matkamäärät kirjautuvat matkojenvälitysjärjestelmään.

3.2 Lähtö- ja saapumisaika

Asiakas ja Asiakaspalvelukeskus määrittelevät matkan ajankohdan. Matkan ajankohdan määrittelyssä huomioidaan asiakasohjeen määräykset. Asiakas voi matkaa tilatessaan valita määrittäväksi tekijäksi joko lähtö- tai saapumisajan. Tätä määritystä kuljettajan tulee noudattaa. Poikkeustilanteissa ja lisätietoja annettaessa/pyydyttäessä kuljettajan tulee ottaa yhteyttä asiakaspalvelukeskukseen.

3.3 Lähtö- ja saapumispaikka

Matkaa tilatessaan asiakas ilmoittaa lähtö- ja saapumisosoitteen. Sovittuna lähtöaikana asiakkaan tulee olla valmiina kuljetukseen. Kuljettajat odottavat asiakasta viisi minuuttia yli sovittun noutoajan. Tarvittaessa kuljettajan tulee hakea asiakas kotoa tilauksen ohjeiden mukaisesti. Mikäli asiakas ei ole noutoajaksi lähtöpaikassa kuljettaja soittaa asiakkaalle, mikäli asiakas on antanut tähän luvan.

3.4 Avustaja, saattaja, seuralainen ja perheenjäsen

Asiakkaan avustajasta/saattajasta (avustava henkilö), vastaanottajasta tai seuralaisesta ja heidän apuvälineistään on ilmoitettava matkaa tilattaessa. Kuljettajalla on velvollisuus tarvittaessa ainoastaan avustaa avustaja/saattaja autoon ja autosta pois. Asiakkaalla on oikeus ainoastaan yhteen maksuttomaan saattajaan. Saattajan tehtävänä on ensisijaisesti avustaa asiakasta matkan aikana. Kuljettaja on velvollinen avustamaan asiakasta vaikka hänellä olisi saattaja mukana.

Mikäli asiakkaalla ei ole matkalla mukana avustajaa tai saattajaa voi hänen mukanaan matkustaa perheenjäsen sekä asiakkaan alle 12-vuotiaat lapset. Asiakkaan mukana matkustavista perheenjäsenistä/seuralaisista on ilmoitettava asiakaspalvelukeskukseen matkaa tilattaessa. Perheenjäsen/seuralainen maksaa matkastaan kulloinkin määrätyn summan.

3.5 Vastaanottaja

Mikäli asiakkaan asiakastietoihin on merkitty vastaanottaja, tulee kuljettajan huolehtia, että asiakas ja vastaanottaja kohtaavat. Asiakaspalvelukeskus välittää kuljettajalle tiedon vastaanottajan yhteystiedoista. Mikäli asiakasta ei saa jättää yksin, tulee kuljettajan huolehtia, ettei asiakas jää yksin. Kuljettaja on vastuussa asiakkaan turvallisuudesta niin kauan kunnes asiakas on saatettu vastaanottajalle tilauksessa annettujen tietojen mukaan. Tämän tehtävän laiminlyönnistä voi seurata sanktio, tarkennettu kohdassa 11.4.

3.6 Saattaminen

Saattajalisä maksetaan ylivuotoautoissa, mikäli se on asiakkaalle erikseen päätöksellä myönnetty ja tilatessa on saattamista pyydetty. Saattajalisän voi periä matkasta, jossa kuljettaja hakee asiakkaan sisältä nouto-osoitteesta ja saattaa kohteessa pois ajoneuvon välittömästä lähietäisyydestä. Asiakas on saatettava kohteessa sisälle asti tilauksen ohjeiden mukaisesti.

3.7 Inva-avustaminen

Invalisä maksetaan ylivuodossa erillisen päätöksen perusteella. Invalisän voi periä ainoastaan inva-avustuksen tapahduttua. Inva-avustuksella tarkoitetaan pyörätuolin tai vastaavan suurikokoisen apuvälineen nostamista autoon/autosta hissillä ja sanotun apuvälineen kiinnittämistä. Mikäli tilauksessa on pyydetty määränpäässä saattamista sisälle asti, on kuljettajan näin toimittava.

3.8 Pysähtyminen matkan aikana

Matkan varrella matkapalvelun asiakkaalla on oikeus yhteen korkeintaan kymmenen minuutin maksuttomaan pysähdykseen. Pysähdyspaikan osoite tai pysähdyskohde on ilmoitettava matkaa tilattaessa. Pysähdysosoite on asiakkaan matkan (pisteestä A pisteeseen B) varrella silloin, kun pysähdysosoite ei aiheuta yli kilometrin pidennystä nopeimpaan laskettuun reittiin pisteiden A ja B välillä, eikä lisää arvioitua matkan kestoa yli viittä minuuttia suhteessa nopeimpaan laskettuun reittiin pisteiden A ja B välillä. Oikeus pysähdykseen matkan varrella on ainoastaan sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain nojalla järjestettävillä yksilöhuollon matkoilla. Kuljettajalla on oikeus arvioida voiko pysähdystä toteuttaa. Mikäli asiakkaan asioiminen pysähdyskohteessa kestää yli kymmenen minuuttia ei ajoneuvon tarvitse odottaa asiakasta. Tällaisessa tilanteessa asiakas menettää matkaoikeuden ja joutuu tilaamaan uuden kuljetuksen. Mikäli kuljetus ei voi poistua paikalta, mutta asiakkaan pysähdys ylittää 10 minuuttia, menettää asiakas toisen matkan.

Asiakkaalla on oikeus työ- ja opiskelumatkoilla pysähtyä lapsen päivähoidossa hänen huollossaan olevan lapsen jättämiseksi päivähoidon tai noutamiseksi päivähoidosta. Tässä tilanteessa pysähdys voi kestää yli 10 minuuttia. Pysähdyksestä on kerrottava matkaa tilattaessa.

3.9 Käynti hautausmaalla

Hautausmaalle tehtävällä matkalla kymmenen minuutin pysähtymisoikeus on menomatkan lopussa ja paluumatkan alussa. 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 omavastuuosuudet molemmista matkoista.

3.10 Apuvälineet

Matkaa tilattaessa asiakkaan tulee ilmoittaa mukaan tulevat apuvälineet. Apuvälineeksi luokitellaan pyörätuolit, sähköpyörätuolit, sähkömopot, opaskoirat/avustavat koirat, rollaattorit, suihkutuolit 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 mukaisesti neljästä kiinnittämiseen tarkoitettua pisteestä ja standardin mukaisesti turvavyöllä.

Avustajakoirien (avustajakoira, opaskoirat jne.) kuljettamisesta tilaaja antaa tarkemmat ohjeet ennen sopimuskauden alkua.

4 LIKENNÖINTI

4.1 Palvelun alueellinen kattavuus

Palvelun alueellinen ulottuvuus määrittyy asiakkaan kuntalaisuuden perusteella. Kunkin kunnan asiakkailta on oma palvelualueensa. Alueen rajojen ulkopuolelle ulottuvan menomatkan kustannusosuuden maksaa asiakas. Palvelualue on määritelty asiakasoppaassa.

Poikkeustapauksissa, (esim. sijaishuollon kuljetukset) sopimukseen sisältyvä matka voi ulottua edellä mainitun alueen ulkopuolelle. Poikkeustapaukset mainitaan asiakasprofiilissa.

Matkapalvelun suorassa ohjauksessa oleville autoille määritellään erillinen toiminta-alue.

4.2 Palvelun järjestäminen

Liikennöinti järjestetään kilpailutetuilla ajoneuvoilla.

Tilaajan kilpailuttama liikenne jakautuu suoraohjaus- ja ylivuotoliikenteeseen, yhdistettyyn suoraohjaus- ja ylivuotoliikenteeseen sekä täydentävään liikenteeseen.

4.3 Liikennöintikohde 1, suoraohjausajoneuvot

Matkapalvelun suorassa ohjauksessa liikennöi sekä henkilö- että invavarusteltuja ajoneuvoja.

Liikennöintikohteessa 1 ajoneuvo saa määritellyn ajovuoronsa aikana liikennöidä vain asiakaspalvelukeskuksen välittämiä reittejä.

Osa kuljettajista palvelee ruotsiksi.

4.3.1 Ajovuorot

Asiakaspalvelukeskuksen suorassa ohjauksessa olevat ajoneuvot liikennöivät ympäri vuorokauden porrastettujen ajovurojen mukaan. Tilaaja määrittelee autojen tarpeen eri ajovuroihin siten että arkipäivien, viikonloppujen sekä arki- ja juhlapyhien osalta noudatetaan erillisiä ajovuroja. Ajovurojen ajankohtien osalta neuvotellaan liikennöitsijöiden kanssa erikseen. Tilaaja määrää ajovurot. Tilaajalla on oikeus muuttaa ajovuroa ilmoittamalla siitä kuukautta ennen muutoksen alkua.

4.3.2 Poikkeusvuorot

Jouluaatto

Kaikki liikennöintikohteen 1 ajoneuvot liikennöivät myös jouluaattona erillisten vurojen mukaan. Tilaaja määrittelee ajovurot.

Juhannusaatto

Kaikki liikennöintikohteen 1 ajoneuvot liikennöivät myös juhannusaattona erillisten vurojen mukaan. Tilaaja määrittelee ajovurot.

Arki- ja juhlapyhät

Juhlapyhien lisäksi ajetaan arkipyhien vurot sunnuntain aikataulujen mukaan. Arkipyhä on juhlapäivä, joka sijoittuu yleensä muulle viikonpäivälle kuin sunnuntaille. Arkipyhiksi luetaan uudenvuodenpäivä, loppiainen, pitkäperjantai, toinen pääsiäispäivä, Vapunpäivä, helatorstai, juhannuspäivä, pyhäinpäivä, itsenäisyyspäivä, joulupäivä ja tapaninpäivä.

Tilaaja voi muuttaa sovittuja ajovuroja yksipuolisella ilmoituksella. Tilaajan on ilmoitettava muutoksesta liikennöitsijälle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Muutos voi olla määräaikainen tai koko sopimuskautta koskeva.

Liikennöitsijän tulee sitoutua noudattamaan määriteltyjä ajovuroja. Niiden noudattamatta jättämisestä seuraa sanktio, joka on määritelty kohdassa 11 sopimuksenvalvonta.

Tilaaja antaa tarkentavia ohjeita ajovuroon kirjautumisesta, joita tulee noudattaa.

4.3.2 Ajovuron ylittävä liikennöinti

Tällä tarkoitetaan reittiä joka alkaa ennen määritellyn ajovuron päättymistä ja päättyy tilaajan määrittelemän ajovuroksen päättymisen jälkeen. Kuljettaja voi hyväksyä tarjotun reitin tai ilmoittaa soittamalla asiakaspalvelukeskukseen mikäli hylkää tarjotun reitin.

Ajovuroksen ylittävästä liikennöinnistä maksettava korvaus määräytyy kohdassa 10 Laskutus.

4.4 Liikennöntikohde 2, ylivuotoliikenne

Matkapalvelun ylivuotoliikenteessä liikennöi sekä henkilö- että invavarusteltuja ajoneuvoja.

Ylivuotoliikenteen keskeinen tarkoitus on toimia liikennöinnin lisävoimavarana ympäri vuorokauden.

Ajoneuvo ei ole velvollinen vastaanottamaan asiakaspalvelukeskuksen välittämää reittiä. Mikäli kuljettaja hyväksyy tarjotun reitin, on hänen huolehdittava sen ajamisesta.

Ajoneuvo saa liikennöidä myös muita kuin asiakaspalvelukeskuksen välittämiä reittejä. Ainoastaan ylivuotoajoa ajava ajoneuvo veloitetaan ajamaan asiakaspalvelukeskuksen välittämiä reittejä vähintään 60 reittiä kalenterikuukaudessa. Määrää seurataan kuukausittain. Tilaajalla on oikeus purkaa sopimus, jos veloitetta ei noudateta.

4.5 Liikennöntikohde 3, yhdistetty suoraohjaus- ja ylivuotoliikenne

Matkapalvelun yhdistetyssä suoraohjaus- ja ylivuotoliikenteessä liikennöi sekä henkilö- että invavarusteltuja ajoneuvoja.

Tähän liikennöntikohteeseen soveltuvat samat ehdot kuin kohteisiin 1 ja 2.

Suoraohjausosuuden osalta ajovuorot määräytyvät porrastettujen aikataulujen mukaan. Tilaaja määrittelee ajovuoron asiakasmäärän ja autotarpeen mukaan. Ajovuorojen määräytymisessä noudatetaan samoja määräyksiä kuin päiväkorvausvuorojen määräytymisessä.

Liikennöntikohteen autoja voidaan käyttää päivätoimintakuljetuksissa erillisen reittisuunnittelun mukaisesti.

4.6 Liikennöntikohde 4, Lisäajoneuvot

Tällä tarkoitetaan Matkapalvelun liikennöintiin kilpailutettavia lisäajoneuvoja, joita käytetään tarvittaessa täydentämään liikennöntikohteen 1 liikennöintiä. Käyttötarve määräytyy asiakas- tai matkamäärien lisääntymisestä. Liikennöntikohdetta koskevat samat korvaus- ja laskutusehdot kuin liikennöntikohdetta 1. Tähän liikennöntikohteeseen valitut ajoneuvot ovat velvollisia vastaanottamaan tarjotut ajovuorot.

Tilaaja määrittelee ajovuoron sekä kuljetustarpeen ajanjakson. Tilaaja ilmoittaa ajoneuvojen käyttötarpeesta kuukautta ennen tarvittavan ajovuoron aloittamista.

Tilaaja varaa ajoneuvopäätelaitteen lisävarusteineen kyseisille ajoneuvoille. Kuljettajille annetaan koulutus laitteen käytöstä, mutta koulutusajasta sovitaan erikseen liikennöitsijän kanssa.

4.7 Liikennöintikohde 5, täydentävä liikenne

Täydentäväksi liikenteeksi kilpailutetaan avoimeen liittymiseen perustuva alijärjestelmä, joka kilpailuttaa matkakohtaisesti kuljetukset. Kaikki ehdot täyttävät halukkaat liikennöitsijät voivat liittyä alijärjestelmään.

5 Ajoneuvoluokitus

5.1 Suosituksia

- a) Autojen sisätilojen sisustuksessa on selkeät kontrastit, jotka mahdollistavat myös heikosti näkevien henkilöiden turvallisen liikkumisen autossa autoon nousun ja sieltä poistumisen yhteydessä.
- b) Penkin pintamateriaalin tulee olla helposti puhdistettava eikä liian liukas tai voimakkaasti allergisoiva.
- c) Inva-autossa ajoneuvon matkustajaosan penkkien tulee olla säädettäviä.
- d) Inva-autossa pyörätuolin kiinnityspaikan tulisi olla muussa paikassa, kuin taka-akselin päällä.

5.2 Kaikille autoille yhteiset vaatimukset

- a) Ajoneuvon tulee täyttää vähintään euro 5 päästoluokan kriteerit.
- b) Autoissa tulee olla riittävä sisävalaistus, joka mahdollistaa turvallisen toimimisen auton sisätiloissa.
- c) Ajoneuvojen on oltava ehjiä ja turvallisia. Ajoneuvon maalipinnassa ei saa olla ruoste- tai muita vaurioita. Ajoneuvon sisätilojen pintojen ja rakenteiden tulee olla ehjiä ja siistejä.
- d) Ajoneuvot pidetään sisältä ja ulkoa puhtaina ja siisteinä.
- e) Autolle on olemassa liikennelupa henkilöliikenteen harjoittamiseen.
- f) Ajoneuvopäätelaite on voitava sijoittaa siten, että kukaan muu kuin kuljettaja ei pysty lukemaan näyttöä.
- g) Ajoneuvossa on käytettävä tilaajan määräämää kylttiä tai vastaavaa.
- h) Kaikissa ajoneuvoissa on oltava korttimaksupäätte omavastuun maksamista varten. Maksupäätteen on hyväksyttävä yleisimmät Suomessa käytössä olevat maksukortit. Korttimaksupäätteessä on oltava lähimaksuominaisuus.
- i) Ajoneuvossa tulee voida maksaa Suomessa tavallisimmin käytössä olevilla mobiilimaksamisen sovelluksilla.

5.3 Henkilöauto

Henkilöauton vähimmäisvaatimukset

- a) Ajoneuvon käyttöönottovuosi on 2012 tai myöhemmin. Sopimuskauden aikana ajoneuvon ikä ei saa ylittää 10 vuotta vaan ajoneuvo on tällöin vaihdettava uudempaan.

- b) Ajoneuvonkorkeus enintään 1550 mm.
- c) Ajoneuvon pituus 4600 - 5100 mm.
- d) Istumapaikkamäärä on kuljettajan lisäksi enintään 4 henkilöä.
- e) Ajoneuvon takapenkin istuimen leveys on vähintään 1350 mm.
- f) Kaikki istuimet on varustettu turvavöin.
- g) Ajoneuvossa on toimiva ilmastointi.
- h) Ajoneuvoon on varattava helposti saavutettavissa oleva paikka josta GPS-signaali toimii hyvin ajoneuvopäätelaitteelle.
- i) Tavaratilan leveyden tulee olla pyöräkoteloiden välistä 1000 mm ja syvyyden 1000 mm sekä korkeuden vähintään 750 mm.
- j) Auto on farmarimallinen.
- k) Ajoneuvossa tulee olla käytössä sertifioitu alkolukko. Todistus sertifiointista tulee toimittaa tilaajalle kerran vuodessa.
- l) Autossa on oltava koiraverkko takaosan ja muun osan välissä.
- m) Autossa on Isofix-turvaistuimen kiinnitysjärjestelmä.

5.4 Inva-auto

Invavarusteisen kaluston vähimmäisvaatimukset

- a) Ajoneuvon käyttöönottovuosi on 2012 tai myöhemmin. Sopimuskauden aikana ajoneuvon ikä ei saa ylittää kymmentä vuotta vaan ajoneuvo on tällöin vaihdettava uudempaan.
- b) Ajoneuvoissa on vähintään kaksi pyörätuolipaikkaa, kummallekin on tilaa vähintään 700 mm x 1100 mm. Pyörätuolipaikkojen tilassa saa olla vaihtoehtoista käyttöä varten helposti sivuun käännettävät istuimet, joiden tarvitsema tila ei vähennä pyörätuolin tilaa.
- c) Pyörätuolit ja niissä matkustavat on luotettavasti kiinnitettävä ajoneuvoon standardin SFS 5912 mukaisesti neljästä kiinnittämiseen tarkoitetusta pisteestä. Kiinnityshihnojen tulee olla pyörätuolin kiinnittämiseen riittävän lujat ja nopeasti irrotettavissa. Pyörätuolissa istuvan asiakkaan turvavyö tulee kiinnittää auton runkoon sanotun standardin mukaisesti.
- d) Autossa tulee olla riittävä määrä kiinnitysliinoja ja -paikkoja apuvälineiden turvallista kiinnittämistä varten.
- e) Pyörätuolin, sähköpyörätuolin ja sähkömopon autoon nostamista varten on nostin (hissi), jolla asiakas apuvälineineen tai kävelevä asiakas voidaan nostaa kyytiin. Kävelevää asiakasta varten tulee henkilönostimessa olla tukikaide, josta saa tukevan otteen helposti. Hissin kantavuuden tulee olla vähintään 300 kg ja hissien nostotason pyörätuolipaikan hyötyleveyden tulee olla vähintään 750 mm ja hyötypituuden vähintään 1350 mm. Inva-varustellut ajoneuvot on varustettu kaksiaisaisella nostimella. Nostimessa on oltava loppupysäytin joka on vähintään 12,5 cm korkea sekä laidat, jotka ovat vähintään 8 cm korkeat.
- e) Pyörätuoliasiakkaan kuljetukseen varatun tilan korkeus on vähintään 1450 mm. Siihen johtavan kulkuaukon leveys on vähintään 800 mm ja korkeus vähintään 1450 mm. Kulku autoon on järjestetty helpoksi.
- f) Matkustamo-osan seisontakorkeus on vähintään 1550 mm.

- g) Pyörätuoliasiakkaan kuljetussuunta on kasvot kulkusuuntaan päin.
- h) Askelkorkeus ajoneuvon kulkuovesta (sivuovi) noustessa ei maanpinnasta mitattuna ylitä 250 mm:ä. Askelman tulee olla tasainen ja sen syvyys tulee olla vähintään 100 mm. Askelman tulee olla niin leveä, kuin se vallitsevan lainsäädännön puitteissa voi olla.
- i) Istumapaikkamäärä on kuljettajan ja pyörätuolipaikan lisäksi vähintään viisi (5).
- j) Ajoneuvon painoluokka vähintään 3400 kg.
- k) Ajoneuvon tulee pituutensa puolesta mahtua kaupunkiasumusten pihoihin.
- l) Kaikki istuimet on varustettu turvavöin.
- m) Ajoneuvon pakokaasupäästöt vähintään euro 5 luokkaa.
- n) Ajoneuvon kulkuoven (sivuovi) molemmin puolin on ajoneuvon nousemista ja sieltä poistumista helpottavat tartuntakahvat.
- o) Ajoneuvon matkustamo-osassa on oltava tartuntakahvoja mm. istuinten takana autossa liikkumista helpottamaan.
- p) Ajoneuvossa on toimiva ilmastointi.
- q) Ajoneuvossa on taukolämmitin (Webasto tai vastaava).
- s) Ajoneuvon on asennettavissa ajoneuvopäätelaite siten, että sillä on hyvä yhteys GPS-järjestelmään ja ettei sitä voi lukea kukaan muu kuin kuljettaja.
- t) Ajoneuvossa tulee olla käytössä sertifioitu alkolukko. Todistus sertifioinnista tulee toimittaa tilaajalle kerran vuodessa.
- u) Autossa on koontaittuva pyörätuoli.
- v) Autossa on oltava paikka opas- tai avustajakoiran turvallista matkustamista varten.

5.5 Inva-auto koko iso

Invavarusteisen kaluston vähimmäisvaatimukset alla olevin poikkeuksin.

- a) Nostin vähintään 1600 mm pitkä.
- b) Ajoneuvon sisätilat ovat sellaiset, että siihen mahtuu myös suurikokoinen sähkömopo tai –pyörätuoli.

5.6 Muu erityisvarustus

Osan ajoneuvoista tulee olla varusteltu kierreporraskiipijällä, jonka kantavuus on vähintään 160 kg, turvaistuimella tai istuinkoroketyynillä. Varustus merkitään ajoneuvon profiiliin matkojenvälitysjärjestelmässä sen mukaisesti kuin liikennöitsijä on tarjonnut (porraskiipijät). Osassa autoista tulee olla turvaistuin.

6 Kalustoon liittyvät muut vaatimukset

Liikenteessä käytettävän kaluston on täytettävä kaluston vähimmäisvaatimukset. Kalustoa uusittaessa kaikki uudet ajoneuvot

tulee hyväksyttäväksi tilaajalla ennen käyttöönottoa. Mikäli kalusto ei täytä kalustolle asetettuja vähimmäisvaatimuksia ei sillä saa liikennöidä. 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 suoraohjaus ja yhdistettyä suoraohjaus.

7.1 Huoltotauko

Suoraohjausajoneuvo tai yhdistetty suoraohjaus- ja ylivuotoajoneuvo voi olla huollon vuoksi pois käytöstä korkeintaan yhteensä yhden ajovuoron pituisen ajan, jonka saa pitää enintään kahtena päivänä kalenterikuukauden aikana. Huoltotaukoa ei voi pitää juhlapyhien ja -aattojen eikä sunnuntain aikana. Huoltotauosta ei makseta korvausta.

7.2 Korjaustauko

Korjaustaukolla tarkoitetaan ajoneuvon yllättävästä rikkoutumisesta aiheutuvaa taukoa (esim. renkaan rikkoutuminen) kesken ajovuoron. Tilaaja 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 päivästä tulee olla ajossa tämän asiakirjan määräykset täyttävä ajoneuvo. Mikäli ajoneuvolla on toistuvasti korjaustaukoja, ei ajoneuvo täytä ajoneuvolle asetettuja vaatimuksia, ja se tulee korvata toimivalla ajoneuvolla.

7.3 Yleistä ajovuorosta poissaolosta

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

Mikäli liikennöitsijä ei järjestä korvaavaa ajoneuvoa edellä mainitun kohdan mukaisesti, kaupunki perii jäljempänä määritellyn sanktion.

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

8 REITIN VÄLITYS JA AJONEUVOPÄÄTELAITE

8.1 Ajoneuvopäätelaitteet

8.1.1

Liikennöitsijä hankkii ajoneuvopäätelaitteet, joihin asennetaan ajoneuvopäätesoftware. Ajoneuvopäätelaite on tarkoitettu vain ajoneuvopäätelaitekäyttöön eikä sitä saa käyttää muuhun tarkoitukseen. Ajoneuvopäätelaitteella saa soittaa tarvittaessa kuljetuspalvelun asiakkaalle sekä soittaa ja vastata asiakaspalvelukeskuksen soittoon. Ajoneuvopäätelaitteessa tulee olla rajaton datan käyttömahdollisuus. Tilaaja määrittelee minivaatimukset ajoneuvopäätelaitteelle. Liikennöitsijä vastaa ajoneuvopäätelaitteen toimintakunnon ylläpidosta. Liikennöitsijä asennuttaa ajoneuvopäätelaitteen telineen ajoneuvoon itse. Teline on asennettava siten, ettei ajoneuvopäätelaitetta voi lukea muut kuin kuljettaja.

Liikennöitsijä sitoutuu siihen, että hän ohjeistaa työntekijänsä käyttämään ajoneuvopäätelaitteita tilaajalta saamansa ohjeistuksen mukaisesti.

Jokaisessa ajoneuvossa tulee olla ajovuorossa toimiva ajoneuvopäätelaite. Liikennöitsijä vastaa ajoneuvopäätelaitteen toimivuudesta.

Asiakaspalvelukeskus välittää tiedot ajettavasta reitistä ajoneuvopäätelaitteeseen.

Tilaaja 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 välittömästi ilmoittaa asiakaspalvelukeskukseen, jotta matkojen tilaus- ja välitysjärjestelmän yhteensopivuus toteutuu. Tilaaja määrittelee ajoneuvopäätelaitteen tekniset vähimmäisvaatimukset. Ajoneuvopäätesoftwaresta tulee voida käyttää matkapuhelinverkon kautta.

Liikennöitsijä vastaa omalla kustannuksellaan ajoneuvopäätelaitteen huolto- ja ylläpitotoimenpiteistä. Asiakaspalvelukeskus kouluttaa ajoneuvopäätelaitesoftwaren käytön, liikennöitsijä vastaa muusta laitteen käyttökoulutuksesta.

Ajoneuvopäätelaitesoftwaren lisensseistä vastaa tilaaja.

8.2 Reitin uudelleenjärjestely

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

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

8.2.1 Puhelin ajoneuvossa

Jokaisessa sopimusajoneuvossa tulee olla toimiva, liittymällä varustettu ajoneuvopäätteestä erillinen puhelin, josta kuljettajan tavoittaa ja josta kuljettaja voi tarvittaessa soittaa sellaisille asiakkaille, joiden asiakasprofiileissa se on erikseen edellytetty. Muissa tapauksissa kuljettajalla on velvollisuus soittaa ainoastaan poikkeustapauksissa (myöhästymisen, lisätiedot nouto-osoitteen suhteen). Kuljettajan tulee soittaa asiakkaalle, mikäli auto odottaa asiakasta sovitun noutoajan yli ja viiden minuutin odotusaika on päättymässä. Asiakkaille ei saa soittaa, mikäli asiakas ei ole antanut tähän lupaa.

Ajoneuvon profiiliin merkitty puhelinnumero on ajoneuvotunnuskohtainen. Liikennöitsijä ilmoittaa välittömästi mahdolliset puhelinnumeromuutokset tilaajalle ajoneuvoprofiiliin päivittämistä varten.

8.3 Täydentävä liikennöinti

Asiakaspalvelukeskus lähettää tilaustarjouksen alikeskukselle, joka kilpailuttaa kuljetuskohtaisesti matkan. Tilauksen sovitulla hinnalla vastaanottanut liikennöitsijä on velvollinen suorittamaan kuljetuksen. Tästä liikennöintikohteesta on laadittu erillinen kuvaus.

9 LIKENNÖITSIJÄN JA KULJETTAJAN TEHTÄVÄT

9.1 Liikennöitsijät

Liikennöitsijällä on kokonaisvastuu tarjoamastaan liikennöinnistä.

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 ja sääntöjen noudattamista. Liikennöitsijä huolehtii siitä, että kuljettaja perii asiakas- ja avustamismaksut sekä muut maksut tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Kuljettaja huolehtii siitä, että kuljetuksissa kunnioitetaan asiakkaan yksityisyydensuojaa. Lisäksi tulee huolehtia siitä, että ajoneuvopäätelaitteen tiedot eivät näy asiakkaille eikä tietoja saa luovuttaa ulkopuolisille.

9.2 Kuljettajaa koskevat määräykset

Kuljettajalla tulee olla riittävä suomen tai ruotsin kielen suullinen- ja kirjallinen taito. 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 tilaaja havaitsee riittämättömän kielitaidon kuljetustehtävään, ei tällainen kuljettaja voi kuljettaa tässä asiakirjassa tarkoitettuja kuljetuksia. Lisäkoulutuksen suorittuaan kuljettaja on velvollinen esittämään todistuksen kielitaidostaan tilaajalle, ennen kuin hän voi jatkaa Matkapalvelun sopimuskuljettajana.

Kuljettajalla tulee olla työhön sopiva, asianmukainen ja siisti vaatetus. Kuljetusten aikana kuljettajat eivät saa käyttää hajusteita.

Kuljettajalla tulee olla henkilöauton ammattiajolupa tai joukkoliikenneajoneuvon kuljettamiseen oikeuttava D-1 ajolupa sekä hyvä paikallistuntemus. Riittävän paikallistuntemuksen voi osoittaa joko ammattiajoluvan asemapaikalla, paikallistuntemuskokeella tai vastaavalla selvityksellä. Tilaaja hyväksyy liikennöitsijän esityksestä paikallistuntemuskokeen tutustuttuaan koulutusohjelmaan ja kokeeseen. Tilaaja arvioi myös mahdollisen muun selvityksen perusteella, onko kuljettajalla riittävä paikallistuntemus. Paikallistuntemuksen osalta liikennöintialue on jaettu neljään alueeseen: Pääkaupunkiseutu, Länsi-, Keski- ja Itä-Uusimaa.

Tilaajalla on oikeus kieltää liikennöitsijää käyttämästä tiettyä kuljettajaa näihin kuljetuksiin.

9.2.1 Kuljettajakoulutus

Liikennöitsijä vastaa kuljettajiensa osaamisesta ja koulutuksesta. Kuljettajien täydennyskoulutusta tämän palvelun vaatimasta osaamisesta tulee järjestää vähintään kahden koulutuspäivän verran vuodessa jokaiselle kuljettajalle. Koulutustilaisuuksien ajalta ei makseta korvausta. Liikennöitsijä raportoi vuosittain toteutuneista koulutuksista tilaajan sopimuksen valvontaan seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä. Laiminlyönnistä seuraa sopimussakko kuten kohdassa 11.8 sanktiot on tarkemmin määrätty.

Liikennöitsijän kuljettajilleen järjestämässä koulutuksessa tulee ottaa huomioon, että kuljettajalla on palvelun perustiedot ennen kuin aloittaa työt. Ainakin seuraavat asiat tulee hallita:

- ajoneuvopäätelaitteen ja siinä olevan reittienkäsittelysovelluksen käyttö,
- ohjeistus autojen ajovuoroista ja niiden noudattamisesta,
- erilaisten asiakasryhmien erityistarpeiden huomioiminen kuljetustapahtuman aikana,
- ajamiseen liittyvä ajotapakoulutus,
- asiakaspalvelutaidot,
- hyvä käytös.

Tilaaaja järjestää erillisiä koulutuksia, joihin jokaisesta ajoneuvosta on osallistuttava vähintään yksi kuljettaja. Kuljettajat osallistuvat koulutustilaisuuksiin työnantajan ajalla. 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.

Tässä palvelussa suoraohjausajoneuvot voivat pitää lepotauon joko yhtäjaksoisesti 60 minuuttia tai vaihtoehtoisesti jaksotettuna siten, että pidetään yksi 30 minuutin tauko sekä yksi 45 minuutin tauko. Tauot sisältävät siirtymäajan taukopaikkaan. Aloitettua taukoa ei voi varata uudelleen.

Alle neljän tunnin ajovuoroissa ei ole lepotaukoja.

Taukoja ei voi pitää tuntiin vuoron alkamisesta tai tuntia ennen vuoron päättymistä. Tilaaaja seuraa taukoa koskevien ohjeiden noudattamista ja tarvittaessa reklamoi asiasta liikennöitsijälle.

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

9.4 Kuljettajan sairastuminen suoraohjaus- ja yhdistetyssä suoraohjaus- ja ylivuotoliikenteessä

Äkillisestä kuljettajan omasta sairastumisesta johtuen ajoneuvo voi olla poissa liikenteestä kyseisen päivän loppuun. Poissaolosta on välittömästi ilmoitettava asiakaspalvelukeskukseen, joka kirjaa poissaolon kuljettajaraporttiin. Sairastumispäivästä ei kuitenkaan makseta ajovuorokorvausta kuin työssäolotuntien osalta. Korvaus maksetaan vain täysiltä tunneilta.

Kuljettajan sairastumisesta seuraavasta päivästä alkaen liikennöitsijän on järjestettävä ajoneuvo liikenteeseen. Mikäli ajoneuvo ei ole liikenteessä, tilaaaja perii jäljempänä määritellyn sanktion.

Kokopäivän sairauspoissaolo on ilmoitettava asiakaspalvelukeskukseen ennen ajovuoron alkamista. Muista 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.

9.5 Palautteet

Asiakailta tulleet palautteet kirjataan keskitetysti palautejärjestelmään. Palautteet käsitellään ja tarvittaessa pyydetään selvitykset liikennöitsijältä. Näihin selvityksiin liikennöitsijän on vastattava viiden arkipäivän kuluessa tietoon saattamisesta (selvityspyynnön lähettämispäivä). Samassa selvityspyynnössä voi olla monta kohtaa ja jokaiseen kohtaan on annettava asianmukainen vastaus.

Asiakkaalle vastataan kirjallisesti palautteisiin kuten tarkemmin Helsingin kaupungin ja palvelun piirissä olevien kuntien kanssa sovitaan.

Liikennöitsijä antavat kaikki selvitykset suomeksi.

Mahdolliset korvausvaateet käsitellään tapauskohtaisesti. Kuljettajan tulee raportoida suullisesti välittömästi ja liikennöitsijän kirjallisesti tilaajalle seuraavan arkipäivän kuluessa kaikista kuljetuksissa tapahtuneista onnettomuuksista. Tilaaja antaa asiasta tarkemmat ohjeet.

Mahdollisissa vahingonkorvaustilanteissa liikennöitsijällä on velvollisuus selvittää asia asiakkaan kanssa ilman aiheetonta viivytystä.

9.6 Kuljettajan tehtävät

9.6.1 Ajaminen ja avustaminen

Ajovuoron alkaessa liikennöinti aloitetaan tilaajan autolle määräämässä kotipaikasta. Kotipaikka on ilmoitettava liikennöitsijälle kuukautta ennen sen mahdollista vaihtamista. Kotipaikka sijaitsee palvelualueella. Kotipaikkojen valinnassa huomioidaan alueen liikennöintimäärät ja liikennöitsijän toiveet sekä paikallistuntemus. Mikäli työvuoro aloitetaan muualta, kuin kotipaikasta, maksaa liikennöitsijä kohdassa 11.10 määrätyn sopimussakon.

Kuljettaja ajaa matkapalvelukeskuksen välittämien reittitilausten mukaisia reittejä ja kuljettaa kuljetuksen matkustajia.

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

Kuljettaja avustaa asiakasta välitetyn tiedon mukaan. Kuljettaja vastaa kaikkien matkustajien turvallisuudesta koko kuljetustapahtuman sekä ajoneuvon ja ajoneuvosta nousemisen aikana.

9.6.2 Matkojenvälitysjärjestelmään kirjautuminen

Suorassa ohjauksessa olevat ajoneuvot kirjautuvat matkojenvälitysjärjestelmään ja sieltä ulos annettujen ohjeiden mukaisesti.

9.6.3 Poikkeustilanteiden ilmoittaminen Asiakaspalvelukeskukseen

Kuljettajan on ilmoitettava asiakaspalvelukeskukseen välittömästi puhelimitse mikäli:

- kun kuljettaja arvioi että on myöhästymässä kuljetuksesta sovitusta aikataulusta,
- jos ajoneuvopäätelaite ei toimi,
- ajoneuvo on tilapäisesti poissa liikenteestä esim. kuljettajan sairastumisen vuoksi tai ajoneuvo on äkillisesti rikkoutunut,
- auto on joutunut onnettomuuteen tai asiakkaalle on tapahtunut jotakin poikkeavaa kuljetuksen aikana, mikä vaatii erillisiä toimenpiteitä,
- tai mikäli tilauksessa tai muussa ohjeistuksessa määrätään soittamaan.

Mikäli kuljettaja laiminlyö jonkin edellä mainitun velvollisuutensa maksaa liikennöitsijä kohdassa 11.11 määrätyn sopimussakko.

Kuljettajan on ilmoitettava ajoneuvopäätelaitteella eri:

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

9.6.4 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelun tulee olla aina ystävällistä ja asiallista. Kuljettajan tulee käyttäytyä kuten vastaavassa asiakaspalvelutehtävässä voidaan yleisesti edellyttää. Kuljettaja avustaa asiakkaan apuvälineineen autoon ja pois autosta kaikilla matkoilla.

Kuljettaja toimii osana Matkapalvelua yhteistyössä eri osapuolten kanssa. Asiakaspalvelun ohjeista ja säännöistä vastaa tilaaja. Kuljettajan tulee noudattaa näitä ohjeita.

9.6.5 Asiakkaan omavastuusuuden kerääminen ja kuitin antaminen

Kuljettaja kerää asiakkaalta omavastuusuuden niistä matkoista joista se maksetaan ajoneuvoon. Osa asiakkaista maksaa omavastuusuuden pankkiin ja osalla asiakkaista ei ole omavastuuta ollenkaan. Asiakaspalvelukeskus ilmoittaa reittitilauksen yhteydessä asiakasomavastuusuuden perimistarpeen ja suuruuden. Kuljettaja antaa kuitin asiakkaan maksamasta osuudesta kuten laissa kuitintarjoamisvelvollisuudesta käteiskaupassa (658/2013) tai muissa sitovissa viranomais määräyksissä määrätään. Omavastuu tulee voida maksaa autossa tyypillisimmillä maksu- ja luottokorteilla myös lähimaksutoiminnallisuutta tai vastaavaa käyttäen, Suomessa käytössä

olevalla rahalla sekä Suomessa tavallisesti käytössä olevilla mobiilimaksamisen välineillä.

9.6.6 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 asiakaspalvelukeskuksen ajojärjestelyyn lisätietojen saamiseksi. Mikäli tilauksessa on merkintä vastaanottajasta, asiakasta ei missään tilanteessa saa jättää yksin. Tällaisessa tilanteessa liikennöitsijä maksaa kohdassa 11.4 määrätyn sopimussakon.

10 LASKUTUS

Tilaaaja määrittelee laskutuksen kokonaisuuden sekä laskutusaineiston muodostumisen toimintatavat.

Liikennöitsijän tehtävänä on huolehtia laskutusaineiston käsittelystä sekä laskuttaa tilaajaa edellä tarkoitettujen ohjeiden mukaisesti.

Kaikki alla olevat liikennöitsijälle maksettavat maksut on ilmoitettu ilman arvonlisäveron osuutta.

Tässä kappaleessa mainitulla ylimääräisellä apuvälineellä tarkoitetaan asiakkaan mukana kulkevaa yhtä useampaa suurikokoista apuvälinettä. Tällaisia apuvälineitä ovat esimerkiksi pyörätuolit, seisomatelineet, rollaattorit jne.

Peruskorvaukset ovat kiinteitä korvauksia varsinaisen sopimuskauden ajan. Optiokauden hinnoista sovitaan erikseen.

10.1 Liikennöintikohde 1, suoraohjausajoneuvot

Laskutus perustuu liikennöitsijän tarjouksessa ilmoittamaan ajovuorokorvaukseen sekä tässä asiakirjassa määriteltyyn kilometri- ja asiakasmaksuun sekä Tilaaajan määrittelemiin sanktioihin. Asiakas- ja kilometrikorvaukset perustuvat vektoripohjaisen karttatietokannan perusteella määräytyviin kilometreihin, kuljettajan ajoneuvopäätelaitteella tekemiin reitteihin liittyviin kuittauksiin sekä tilauksessa määriteltyihin asiakasmääriin. Matkojenvälitysjärjestelmä ylläpitää tietoa laskutusjakson aikana asiakkaiden maksamista asiakasomavastuuosuuksista. Omavastuuosuudet vähennetään liikennöitsijöille maksettavista korvauksista.

Avustaminen ja inva-varusteiden käyttö sisältyvät alla oleviin korvauksiin.

Liikennöitsijälle maksetaan liikennöinnistä tarjoushinnan mukainen korvaus (tarjouksen mukaisesti euroa/ajovuoro) kultakin ajovuorolta. Sunnuntain ja pyhäpäivien osalta päiväkorvaus maksetaan 60 %:lla korotettuna.

Lisäksi liikennöitsijälle maksetaan:

- xx euroa jokaiselta ajoneuvokilometrilta
- xx euroa jokaisesta asiakkaasta (saattajista, avustajista ja perheenjäsenistä korvausta ei makseta).

Lisäksi korvausta maksetaan tarvittaessa:

- Porraskiipijän käytöstä xx €/kerta.
- Matkoista, johon asiakas ei saavu (ns. jullikka), maksetaan asiakaskorvausta vastaava summa.
- Ajovuoron ylittävältä ajalta maksetaan korvaus, joka on 10 % ajovuorokorvauksesta jokaiselta alkavalta puolelta lisäaikatunnilta.
- Porrasedossa avustavalle kuljettajalle maksetaan xx euroa.
- Ylimääräisestä asiakkaan suurikokoisesta apuvälineestä maksetaan xx euroa.

10.2 Liikennöintikohde 2, ylivuoto

Ylivuodossa korvaus perustuu ennalta määrättyyn kilometrikorvaukseen, joka lasketaan välitysjärjestelmän karttatietokannan mukaisista kilometreistä. Täysiltä kilometreiltä maksetaan xx euroa. Matka pyöristetään aina seuraavaan täyteen kilometriin. Tämän lisäksi maksetaan ajovälitysjärjestelmän laskeman laskennallisen keston mukaisista matkan kestosta xx senttiä kultakin täydeltä minuutilta. Matkan kesto pyöristetään aina seuraavaan täyteen minuuttiin.

Tästä määrästä vähennetään liikennöitsijän tarjoama alennusprosentti. Alennusprosentin tulee olla enemmän kuin 0 % ja se ilmoitetaan täysinä prosentteina.

Matkakorvaus maksetaan vain niiltä kilometreiltä, jolloin vähintään yksi matkustaja on kyydissä.

Ostavastuuosuudet sekä perheenjäsenen seuralaismaksu vähennetään liikennöitsijöille maksettavista korvauksista. Perheenjäsenen seuralaismaksu on sama kuin kulloinkin määrätty asiakasomavastuuosuus.

Asiakaspalvelukeskuksen autoon välittämä matka, johon asiakas ei saavu, on hukka-ajo (ns. jullikka). Hukka-ajosta maksetaan muiden kuin inva-autoa tarvitsevien asiakkaiden osalta kilometrikorvaus asiakkaan luokse.

Asiakkaat joilla on inva-varusteisen auton käyttöoikeus ja inva-varusteisen auton käyttö on tilauksessa määriteltä, maksetaan hukka-

ajosta xx euroa. Odotusaika luetaan siitä ajankohdasta lähtien, jolloin toimitustarkkuus on sovittu (nouto aika). Asiakkaan saapumista odotetaan 5 minuuttia noutoajasta, ennen kuin hukka-ajo voidaan kuitata.

Kaikki korvaukset maksetaan ajonvälitysjärjestelmän ilmoittamien tietojen mukaisesti. Kaikki laskutusaineisto siirtyy sähköisesti.

Lisäksi korvausta maksetaan tarvittaessa:

- Porraskiipijän käytöstä xx €/kerta.
- Porrasavustuksessa avustavalle kuljettajalle maksetaan xx euroa.
- Ylimääräisestä asiakkaan suurikokoisen apuvälineen kuljettamisesta maksetaan xx euroa.
- Ylimääräisestä asiakkaan avustamisesta maksetaan xx euroa matka.

Asiakkaan ylimääräisellä avustamisella tarkoitetaan asiakkaan saattamista tai noutamista asiointikohteesta kuten kotoa, kaupasta tai vastaavasta. Tilaaja antaa asiasta tarkempia ohjeita ja määräyksiä.

10.3 Liikennöintikohde 3, yhdistelty suoraohjaus- ja ylivuoto

Yhdistetyn suoraohjauksen ja ylivuodon osalta käytetään laskutuksessa molemmille niiden liikennöintikohteille tarkoitettua laskutustapaa.

10.4 Liikennöintikohde 5, täydentävä liikenne

Korvaus maksetaan saadun matkakohtaisen tarjouksen perusteella. Alijärjestelmän perusteella määritellään hyväksyttävä enimmäishinta, joka perustuu matkan pituuteen.

11 SOPIMUSVALVONTA

Palvelusta maksettavat lisämaksut ja asiakkaan turvallisuuteen liittyvät määräykset perustuvat Matkapalvelun sääntöihin ja ohjeisiin sekä lainsäädäntöön. Määräysten ja sopimusten rikkomisesta seuraa tilaajan määräämä sopimussakko. Sanktioperusteet kerätään asiakaspalautteista, kuittausraporteista, erilaisista ajoneuvoon kohdistuvista tarkastuksista sekä valvonnasta ja muista lähteistä. Sanktiosta päättää tilaaja.

Tilaajan ja liikennöitsijän välinen sopimus ja sopimusvalvonta voidaan siirtää kolmannelle osapuolelle sopimuskauden aikana.

11.1 Lisämaksujen perimiseen liittyvät sanktiot

11.1.1 Saattajalisä

Saattajalisän voi periä ainoastaan silloin kun asiakkaalle on myönnetty saattajalisä ja se on merkitty tilaustietoihin ja saattaminen tosiasiallisesti tapahtuu.

11.1.2 Porrasavustus ja kiipijä

Porrasavustus ja porraskiipijälisän voi periä ainoastaan silloin kun asiakkaalle on myönnetty oikeus edellä mainittuihin avustuksiin ja se on merkitty tilaustietoihin.

Lisämaksujen aiheeton periminen on sopimusrikkomus, josta seuraa kustannusten takaisinmaksu ja sanktio. Sanktion määrä on xx euroa.

11.2 Turvallisuuteen liittyvät sanktiot

Mikäli pyörätuolia ei kuljetuksen ajaksi kiinnitetä annettujen asetusten mukaisesti, tai turvavyötä ei käytetä, liikennöitsijä maksaa ajoneuvokohtaisesti sanktion, joka on xx euroa/laiminlyönti. Määräys turvavyön käytöstä koskee kaikkia matkustajia.

11.3 Apuvälineiden kuljettaminen

Kaikki apuvälineet on kiinnitettävä tieliikennelainsäädännön mukaisesti. Tätä varten ajoneuvossa on oltava riittävästi kiinnityspisteitä ja kuljetusliinoja. Sanktion määrä on xx euroa/laiminlyönti.

11.4 Asiakkaan jättäminen yksin

Mikäli kuljettaja jättää sellaisen asiakkaan yksin/saattamatta, jolle on tilauksessa merkitty pakollinen vastaanottaja tai joka pitää saattaa sisälle, seuraa tästä huomautus sopimusrikkomuksesta ja xx euron sanktio.

11.5 Työaikaan liittyvät sanktiot

Mikäli ajoneuvo kirjautuu ajovuoroon tai ajovuorosta pois sovitusta ajasta poiketen, tilaaja vähentää ko. päivän ajovuorokorvauksesta automaattisesti:

- Jokaista alkavaa viiden (5) minuutin poikkeamaa kohti päiväkorvausta vähennetään viisi (5) prosenttia ensimmäisen puolen tunnin (30 min) ajan. Tämän jälkeen jokaista alkavaa puolen tunnin poikkeamaa kohden päiväkorvausta vähennetään kymmenen (10) prosenttia.
- Yli neljän tunnin poikkeama suoraohjausautoilla sovitusta ajovuorosta johtaa päiväkorvauksen menetykseen ao. päivältä, ellei kyseessä ole Asiakaspalvelukeskukseen ilmoitettu auton rikkoutuminen ja huolto tai kuljettajan äkillisestä sairastumisesta johtuva ajoneuvon poissaolo.

- Suoraohjaus- ja ylivuotoyhdistelmäautoilla yli kahden tunnin poikkeama sovitusta ajovuorosta johtaa päiväkorvauksen menetykseen ao. päivältä, ellei ilmoitusta Asiakaspalvelukeskukseen luvallisista poissaoloista ole tehty.

11.6 Korvaavan ajoneuvon järjestämiseen liittyvä sanktio

Liikennöitsijän päiväkorvauksesta vähennetään kahden päivän päiväkorvausta vastaava summa jokaiselta poissaolopäivältä, mikäli ajoneuvo ei ole lainkaan kirjautunut ajovuuroon, eikä korvaavaa ajoneuvoa ole järjestetty.

Edellä mainitulla tavalla päiväkorvausta vähennetään myös silloin, kun ajoneuvo on kuljettajan sairastumisen tai ajoneuvon huollon vuoksi poissa työstä yli yhden päivän ajan.

11.7 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 joka on xx euroa/ajovuoro.

11.8 Koulutukseen liittyvä sanktio

Mikäli liikennöitsijältä ei osallistu vähintään yksi kuljettaja jokaista Helsingin Matkapalvelua liikennöivää ajoneuvoa kohden tilaajan osoittamaan koulutukseen, maksaa liikennöitsijä tilaajalle sanktiona xx € jokaisesta ajoneuvosta, jota kohden ei ole ollut osallistujaa.

Mikäli liikennöitsijä ei järjestä kahta päivän pituista koulutusta vuodessa perii tilaaja liikennöitsijältä xx euron arvoisen sopimussakon jokaiselta päivältä ja kuljettajalta.

11.9 Asiakaspalautteisiin liittyvät sanktiot

Mikäli liikennöitsijä ei vastaa selvityspyyntöihin annetussa määräajassa, tilaaja perii sanktiota xx €, jokaisesta vastaamattomasta selvityspyynnöstä. Mikäli liikennöitsijälle tulee selvitettyihin asiakaspalautteisiin liittyen kolme saman sisältöistä huomautusta tai sopimusrikkomusta, kutsuu tilaaja liikennöitsijän kuultavaksi jatkotoimenpiteitä varten. Sopimusrikkomukset saattavat johtaa sopimuksen purkuun. Yksikin riittävän vakava rikkomus voi johtaa sopimuksen päättämiseen.

11.10 Kotipaikkavelvollisuuden laiminlyönti

Mikäli liikennöinti aloitetaan muusta paikasta kuin ajoneuvolle määritellystä kotipaikasta veloitetaan liikennöitsijältä xx euron sopimussakko jokaisesta kerrasta.

11.11 Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti

Mikäli kuljettaja tai liikennöitsijä laiminlyö tässä asiakirjassa määrätyn ilmoittamisvelvollisuuden peritään jokaiselta laiminlyönniltä sopimussakkona xx euroa.

12 KULJETUSTEN SEURANTA, HÄIRIÖT JA VAHINGONKORVAUSVASTUU

12.1 Kuljetusten seuranta

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

Edellä mainitun lisäksi sekä tilaaja-, että liikennöitsijä valvovat liikennöinnin toteutumista.

12.2 Toimintamalli häiriötilanteessa

Asiakaspalvelukeskus reagoi kuljetuksissa tapahtuneisiin odottamattomiin tai ennakoitavissa oleviin häiriöihin. Asiakaspalvelukeskus järjestää kuljetukset uudelleen, mikäli kuljetusten laatuksiteerit eivät käytettävissä olevien tietojen perusteella todennäköisesti täyty ja uudelleen järjestelemällä päästään parempaan asiakaspalvelun laatuun.

Kuljettajan tulee ilmoittaa mahdollisista liikenteen tai kuljetusten häiriötilanteista välittömästi Asiakaspalvelukeskukseen.

12.3 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 Tilajalle toimintansa täyttävän kyseiset SOPIVA -suositukset tämän sopimuksen voimassaoloajan.

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

Palveluntuottajalla on lisäksi tämän sopimuksen voimassaoloajan velvollisuus, Toimittajan niin erikseen pyytäessä, esittää Tilajalle selvitys siitä, miten Palveluntuottaja on suositukset täyttänyt.

12.4 Vahingonkorvausvastuu

Liikennöitsijä on velvollinen korvaamaan kuljetuksissa tapahtuneet vahingot voimassaolevien vahingonkorvausoikeuden säädösten ja periaatteiden mukaisesti. Asiakas vastaa itse aiheuttamistaan vahingoista.

Liikennöitsijät ja Asiakaspalvelukeskus 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 vahingonkorvausasian hoitamisessa.

Liite 1. Määritelmät

Alias-osoite: Useat matkakohteet tunnetaan osoitteensa sijasta muilla nimillä. Esimerkkejä tällaisista kohteista ovat mm. sosiaalipalvelujen palvelupisteet, kauppakeskukset, maamerkit ja ravintolat.

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

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

Asiakasprofiili: Sosiaali- ja terveystoimen laatima, kuljetuspalvelupäätökseen liittyvä, asiakkaan henkilökohtaisia palvelutarpeita kuvaava tieto. Asiakasprofiilissa on kaikki ne asiakasta koskevat päätökset ja muut tiedot, joita tarvitaan matkojen välittämisessä ja kuljetuksen suorittamisessa.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala: Palvelun tilaaja.

Inva-asiakas: Asiakas, jonka asiakasprofiili edellyttää asiakkaan kuljettamista invavarusteisella ajoneuvolla.

Inva-varusteinen ajoneuvo: Pyörätuolia käyttävien vammaisten ja muiden liikuntarajoitteisten kuljetukseen varustettu auto.

Matkapalvelun perustoiminta-alue: Kunkin kunnan asiakkailleen määrittämä palvelualue. Palvelualueessa saattaa olla yksilökohtaisia poikkeuksia, jotka on kirjattu asiakasprofiiliin. Matkapalvelun suorassa ohjauksessa oleville autoille määritellään erillinen toiminta-alue.

Seuralainen tai perheenjäsen: Asiakkaan mukana voi matkustaa omavastuuosuuden hinnalla yksi toinen henkilö sekä asiakkaan alle 12-vuotiaat lapset. Asiakkaan mukana matkustava perheenjäsenen ja muun henkilön mahdollinen matkustusoikeus määritellään asiakasprofiilissa.

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. Kunnan sosiaali- ja terveystoimi tekee päätöksen oikeudesta yhteen maksuttomaan saattajaan matkalle.

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

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

Tilaus: Matka toteutuu asiakasprofiilin ja asiakkaan tekemän matkatilauksen perusteella.

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

Ylivuoto: Tilaajan kilpailuttamaa liikennöintiä, joka täydentää päiväkorvausliikennöintiä. Ajoneuvo on velvollinen vastaanottamaan tietyn määrän Asiakaspalvelukeskuksen välittämiä reittejä. Mikäli kuljettaja hyväksyy tarjotun reitin, on hänen huolehdittava sen ajamisesta.

Yhdistetty suoraohjaus- ja ylivuotoauto ("hybridi"): Ajoneuvo ajaa osan päivästä suoraohjausta tai päivätoimintamatkoja ja osan päivästä ylivuotoa.