

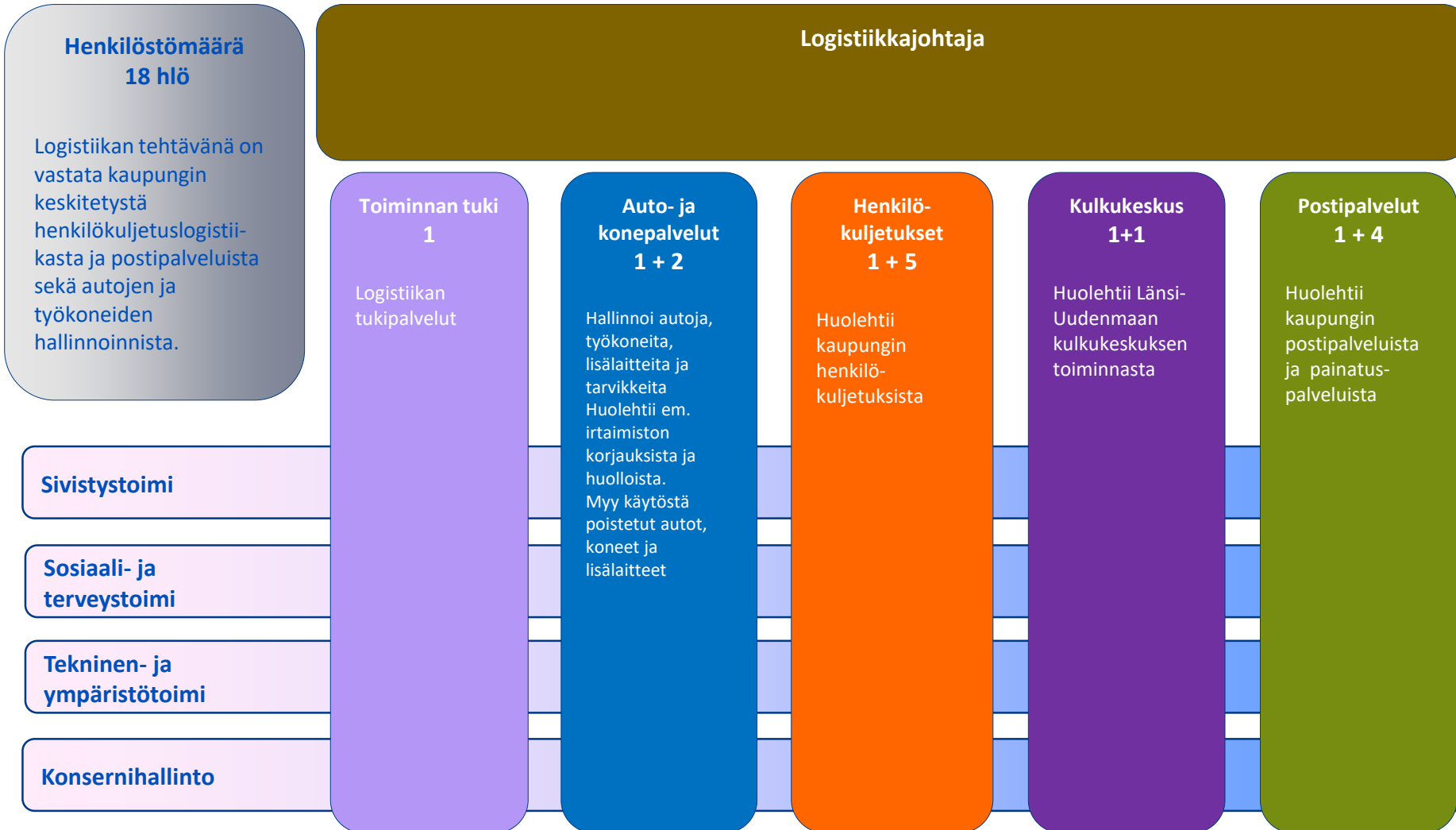
# LÄNSI-UUDENMAAN KULKUKESKUS

Kari Sirviö  
Logistiikkajohtaja  
Espoon kaupunki / Konsernihallinto  
Logistiikka

26.10.2020



# ESPOON LOGISTIIKKA 2020



26.10.2020

# KULKUKESKUKSEN HALLINNOINTI

Kuljetuspäällikkö	asiakasvastaava	kuljetuskoordinaattori	projektikoordinaattori	palvelukoordinaattori
<p><b>Vastuualueen johto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilöstöasiat</li> <li>• Budjetointi</li> <li>• Ohjausryhmätyöskentely</li> <li>• Palveluntuottajayhteistyö, kulkukeskus + liikennöitsijät</li> <li>• Kuntayhteistyö, Toimialayhteistyö, palaverit</li> <li>• Sopimusseuranta</li> <li>• Kehittäminen Toimiala-Palveluntuottaja-Loppuasiakas</li> <li>• Hankintayhteistyö</li> <li>• Viestintä</li> <li>• 100 % kulkukeskus</li> </ul>	<p><b>Asiantuntija viestinnässä</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viestintä</li> <li>• Kehittäjäasiakasverkostotoiminta</li> <li>• Asiakas- ja kuljettajatilaisuudet</li> <li>• Kunta- ja toimialayhteistyö</li> <li>• Asiakas- ja palveluprosessien kehittäminen</li> <li>• Kulkukeskus-järjestelmän pääkäyttäjä</li> <li>• 100 % kulkukeskus</li> </ul>	<p><b>Asiantuntija shl/vpl –kuljetuksissa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kulkukeskus-järjestelmän pääkäyttäjä toimialoille ja kuntiin</li> <li>• Asiakasprofiili –koulutukset kuntiin</li> <li>• Palveluneuvonta Kulkukeskus +liikennöitsijät +kunnat</li> <li>• Reklamaatio-prosessit varahenkilö</li> <li>• Osallistuminen kuntien välisiin operatiivisiin tapaamisiin</li> <li>• 50 % kulkukeskus</li> </ul>	<p><b>Asiantuntija reklamaatioiden käsittelyvastuu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamaatiokäsittely</li> <li>• Bonus/sanktio-käsittely</li> <li>• Laatutoteuman ylläpito ja raportointi</li> <li>• Kuukausittaiset kuntien ja Espoo seurantaraportit</li> <li>• 40 % kulkukeskus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osallistuminen viestintään</li> <li>• Osallistuminen kuntayhteistyöhön</li> <li>• 20 % kulkukeskus</li> </ul>

# KULKUKESKUS JA ESPOON HENKILÖKULJETUKSET

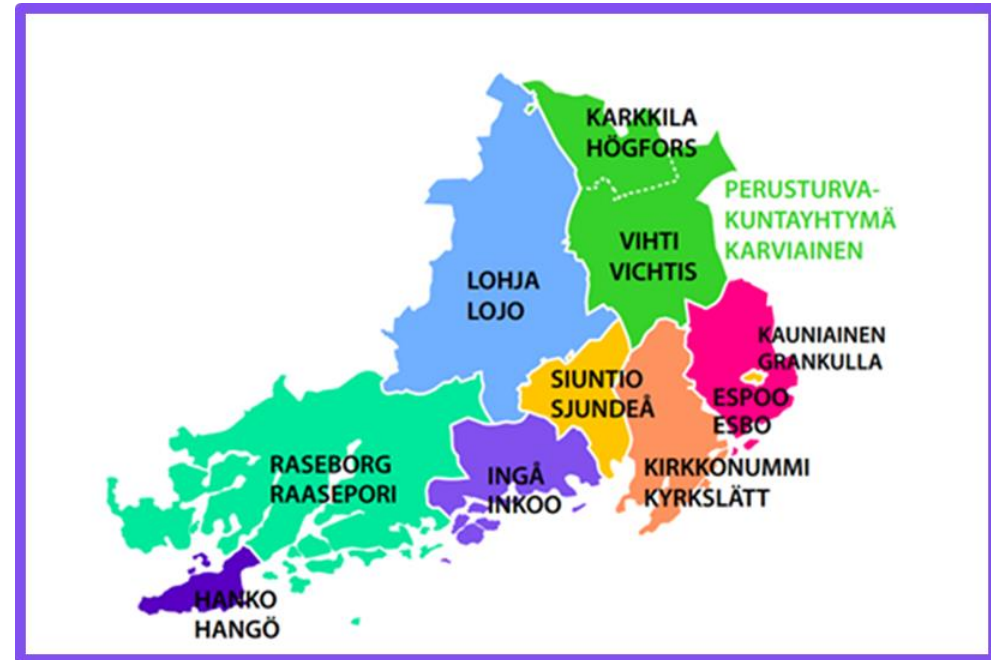
- **Kulkukeskus**
  - VPL- ja SHL-kuljetukset
- **Henkilökuljetukset (ei Kulkukeskuksen piirissä)**
  - **Sivistystoimen ryhmäkuljetukset**
    - Koulukuljetukset
    - Varhaiskasvatuksen kuljetukset
  - **Sosiaali- ja terveystoimen kuljetukset**
    - Vanhusten työ- ja päivätoiminta
    - Vanhusten saunakuljetukset
    - Vammaisoppilaiden koulu- ja lomahoitokuljetukset
    - Vammaisten työ- ja päivätoiminta
    - Lyhytaikainen hoito

# MIKÄ KULKUKESKUS ON?

- Länsi-Uudenmaan Kulkukeskus tarjoaa sujuvaa ja turvallista kuljetuspalvelua vanhuksille ja vammaisille vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä
- Kuljetuspalvelut on tarkoitettu julkisen liikenteen korvaamiseksi niille, jotka syystä tai toisesta eivät voi käyttää julkista liikennettä
- Palvelun järjestämisessä noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja asiakkaan asuinkunnan hyväksymiä ja voimassa olevia toimintaohjeita
- Palvelun piiriin kuuluvat kaikki Länsi-Uudenmaan kunnat ja palvelusta vastaa Espoon kaupunki

# LÄNSI-UUDENMAAN KUNNAT

- Kulkukeskus palvelee asiakkaita koko Länsi-Uudenmaan alueella
- Kunnat määrittelevät omat matkustusalueensa ja omavastuuosuutensa
- VPL- ja SHL- kuljetuspalveluasiakkaita on yhteensä 8500.



# PALVELUN SUUNNITTELU JA KEHITTÄMINEN

- Palvelun kehittäminen aloitettiin elokuussa 2018, kun Kuljetukset 2019-projekti perustettiin
- **Espoo toimii kuntien antaman valtakirjan valtuuttamana**
- Palvelua kehittämässä ovat myös vapaaehtoiset kuljetuspalvelun asiakkaat; ”kehittäjäasiakkaat”
- Kehittäjäasiakasverkostoon kuuluu n. 80 asiakasta. Osallistujia on jokaisesta Länsi-Uudenmaan kunnasta
- Kehittäjäasiakkaat ovat olleet valmistelemassa toimintaohjeita, kuljettajan ohjeita sekä asiakasohjeita

# KULKUKESKUKSEN TOIMINTA PERUSTUU TOIMINTAOHJEeseen

26.10.2020





# TOIMINTAOHJEIDEN HYVÄKSYMINEEN

Kuntien toimintaohjeen hyväksyntä		
Espoo	Sosiaali- ja terveyslautakunta	13.6.2019
Raasepori	Sosiaali- ja terveyslautakunta	5.9.2019
Hanko		5.9.2019
Kauniainen	Sosiaali- ja terveysvaliokunta	17.9.2019
Kirkkonummi	Perusturvalautakunta	19.9.2019
Karviainen	Yhtymähallitus	26.11.2019
Lohja	Sosiaali- ja terveyslautakunta	15.1.2020
Siuntio ja Inkoo VPL	Perusturvalautakunta	22.1.2020
Siuntio ja Inkoo SHL	Perusturvalautakunta	26.2.2020

# TOIMINTAOHJE

- Kuntakohtaisesti voi olla pieniä eroja toimintaohjeissa
- Liikkumista tukevien palvelujen tavoitteena on edistää vaikeavammaisten yhdenvertaisuutta ja toimintamahdollisuuksia järjestämällä liikkumismahdollisuudet samoin edellytyksin kuin joukkoliikennettä käyttäville
- Ensisijainen tapa liikkumisen järjestämiseen on esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne, ml. kutsu- ja palveluliikenne.

# TOIMINTAOHJE

- Vammaispalvelulain (VpL) mukaisia kuljetuspalveluja järjestetään henkilölle, joka vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee kuljetuspalvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämäntoiminnoistaan
- Edellytyksenä on, että julkisen joukkoliikenteen käyttäminen olisi henkilölle vamman tai sairauden johdosta kohtuuttoman vaikeaa
- Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua ei saa käyttää sairaala-, terveyskeskus-, poliklinikka-, lääkäri- tai kuntoutusmatkoihin. Ne korvataan muun lainsäädännön mukaisesti (esim. Kela, vakuutusyhtiö).

# TOIMINTAOHJE - MATKA

- Asiakkaalle myönnettävät matkat ovat yhdensuuntaisia matkoja
- Yhdensuuntainen matka on matka, joka päättyy eri osoitteeseen, kuin mistä se on alkanut
- Paluu kotiin tai matkan jatkuminen yhdestä asiointikohteesta toiseen on toinen yhdensuuntainen matka
- Asiointiaika esim. kaupassa ei sisälly meno- eikä paluumatkaan.

# TOIMINTAOHJE - AVUSTAMINEN

- Kuljetuspalvelumatka sisältää tarvittaessa asiakkaan ja hänen tavaroidensa avustamisen sisätiloista autoon ja autosta kohteeseen
- Tästä palvelusta kuljettaja ei voi veloittaa erillistä maksua
- Kuljettajalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta toimia kuljetettavan henkilökohtaisena avustajana ennen saattamista tai sen jälkeen.

# TOIMINTAOHJE - PYSÄHTYMINEN

- Välttämätön, pikainen, noin 10 minuutin mittainen pysähdys reitin varrella on tarvittaessa mahdollinen
  - Tällainen pysähdys voi olla esimerkiksi pankkiautomaatilla käynti tai kirjeen pudotus lähtevän postin laatikkoon
  - Pysähdys tulee ilmoittaa etukäteen kuljetusta tilattaessa
- Huoltajalla on oikeus pysähtyä lapsen jättämiseksi tai noutamiseksi päivähoitopaikasta
  - Pysähdyksestä on kerrottava matkaa tilattaessa ja samalla annettava päivähoitopaikan osoite
  - Pysähtymisoikeus lapsen päivähoitoon viemiseksi kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen.

# TOIMINTAOHJE - YHDISTELY

- Yhdistelty matka on matka, jossa useampi kuljetuspalveluasiakas kulkee samalla kuljetusajoneuvolla vapaaehtoisesti.
- Yhdistelyllä on mahdollista vahvistaa palvelun saatavuutta esim. harvemmin asutuilla alueilla sekä vähentää palvelun hiilijalanjälkeä ja kustannuksia.
- Yhdistellyistä matkoista ei tarvitse maksaa omavastuuosuutta.

# TOIMINTAOHJE – MATKOJEN KÄYTTÖ

- Seuraavan kalenterikuukauden matkamäärästä voi ennakoon käyttää enintään neljä (4) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa
- Palvelussa voi myös säästää enintään neljä matkaa kuukaudessa seuraavalle kuukaudelle käytettäväksi. Matkat säilyvät säästössä vain seuraavan kalenterikuukauden ajan.



# TOIMINTAOHJE - INVATAKSI

- Asiakkaalla on oikeus käyttää ns. invataksia, jos hän ei vammansa vuoksi kykene käyttämään tavallista taksia
- Invataksin käyttöoikeuteen sisältyy avustus lähtiessä ja matkan päättyessä esim. asunnosta ulos ja autoon sekä autosta ulos ja asuntoon
- Invataksin käyttöoikeudesta tehdään kirjallinen päätös ja tieto päätöksestä viedään asiakkaan tietoihin.

# TOIMINTAOHJE – PORRASVETO JA -KIIPIJÄ

- Porrasveto: Kuljettaja vetää pyörätuoliasiakkaan käsivoimin portaissa
  - Porrasveto edellyttää sitä, ettei asiakas pääse määränpäähensä ilman vähintään neljän (4) portaan yhtäjaksoista porrasvetoa
- Porraskiipijä: Taksissa on porraskiipijä-laite, jolla pyörätuolia käyttävä asiakas nostetaan portaissa
- Asiakkaan asuessa hissittömässä talossa, mihin on portaita eikä ramppia ole mahdollista asentaa, voidaan tarvittaessa käyttää porrasvetoa tai porraskiipijää. Käytön tulee olla asiakkaalle turvallista
- Tieto tarpeesta kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen ja viedään asiakkaan tietoihin.

# TOIMINTAOHJE - SAATTAJA

- Asiakkaan mukana maksutta voi kulkea yksi henkilö saattajana tai avustajana
- Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista
- Saattajan tai avustajan mukana olo tulee kertoa matkaa tilatessa.

# TOIMINTAOHJE – MUUT MUKANA MATKUSTAVAT HENKILÖT

- Kuljetuspalveluasiakkaan kanssa voivat matkustaa perheenjäsenet tai muut läheiset
- Saattajaa lukuun ottamatta muut mukana kulkevat maksavat julkisen liikenteen taksan
- Samassa kulkuneuvossa henkilöitä voi olla yhteensä enintään neljä (4)
- Muiden henkilöiden mukana olo tulee ilmoittaa kuljetusta tilatessa.

# TOIMINTAOHJE - VAKIOTAKSIOIKEUS

- Erityisin perustein asiakkaalle voidaan myöntää oikeus matkustaa saman kuljettajan kyydillä (ns. vakiotaksioikeus), jos kuljettajien vaihtuminen tekee kuljetuspalvelun käytöstä hankalaa asiakkaan vamman tai sairauden vuoksi
- Viranhaltija kirjaa vakiotaksioikeuden asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen.

# TOIMINTAOHJE – KULJETUKSEN TILAAMINEN

- Kuljetuksen voi tilata
  - Soittamalla
  - Tekstiviestillä
  - Sähköpostilla
  - Sovelluksella
- Tilatessa asiakkaan tulee kertoa nouto- ja kohdeosoitteet, noutoaika, matkustavien henkilöiden määrä sekä muut erityistarpeet, kuten mukana kulkevat apuvälineet tai avustamisen tarve.

# TOIMINTAOHJE – KULJETUKSEN TILAAMINEN

- Kuljetuksen voi tilata ennakkoon, jolloin se saapuu sovittuna aikana
- Jos kuljetuksen tilaa ns. tavallisena tilauksena, tulee kuljetuksen saapua viimeistään 60 min kuluttua tilauksesta
- Kuljettaja varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden kuvallisesta henkilöllisyystodistuksesta, esim. kuvallinen vammaiskortti.

# TOIMINTAOHJE – KULJETUKSEN TILAAMINEN

- Kuljetuksen voi myös ottaa taksitolpalta tai tilata suoraan taksiyrittäjältä.
  - Mikäli asiakas ottaa kyydin taksitolpalta tai tilaa kyydin suoraan taksiyrittäjältä, hänen tulee varmistaa kuljettajalta, että kyseessä on Kulkukeskuksen sopimusauto
- Kulkukeskus ei korvaa jälkikäteen muiden palveluntarjoajien autoilla tehtyjä matkoja
- Asiakas kertoo kuljettajalle kyydin kohdeosoitteen ja muut tarpeelliset tiedot
- Kuljettaja ilmoittaa tilauksen Kulkukeskukseen, josta saa tilausvahvistuksen sekä hinnan matkalle
- Asiakas saa Kulkukeskuksesta myös oman tilausvahvistuksensa



# TOIMINTAOHJE – OMAVASTUUN MAKSAMINEN

- Asiakas maksaa matkasta omavastuun.
  - Omavastuun päättää kunta ja se noudattaa kunnan julkisen liikenteen maksuja
- Omavastuu maksetaan autossa yleisillä maksutavoilla, esim. käteisellä tai pankkikortilla. Asiakas saa maksusta kuitin
- Asiakas voi tarvittaessa hakea asiakasmaksusta vapautuksen. Jos asiakkaalla on vapautus omavastuusta, merkitään se asiakasprofiiliin
- Työ- ja opiskelumatkojen omavastuu on mahdollista maksaa laskulla.
  - Tämä kirjataan erikseen asiakkaan päätökseen sekä asiakasprofiiliin.

# TOIMINTAOHJE – KULJETUKSEN PERUMINEN

- Asiakkaan tulee perua tilaamansa kuljetus viimeistään 60 minuuttia ennen sovittua noutoaikaa
- Mikäli asiakas ei peru matkaa ajoissa kuluu häneltä yksi kuljetusmatka. Perustellusta syystä (esim. sairaskohtaus) matkan voi perua myöhemmin kuin 60 minuuttia ennen matkaa ilman, että menettää kyseistä matkaa
- Mikäli taksi myöhästyy yli 30 minuuttia, voidaan kyyti perua ilman matkamenetystä.

# TOIMINTAOHJE - KULJETUSPALVELUN HAKEMINEN JA PÄÄTÖS

- Kuljetuspalveluja haetaan kotikunnasta. Hakemuksen tekee hakija itse tai hänen valtuuttamansa henkilö (valtakirja), alaikäisen lapsen huoltaja tai edunvalvoja
- Päätöksen kuljetuspalvelusta tekee kunnan viranhaltija. Asiakas saa kirjallisen päätöksen perusteluineen ja muutoksenhakuohjeineen
- Päätös tarkistetaan aina, kun asiakkaan olosuhteet muuttuvat
- Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa kotikunnalle välittömästi, jos hänen kuljetuspalvelutarpeensa muuttuu.

# TOIMINTAOHJE - ASIAKASPROFIILI

- Palvelu perustuu asiakasprofiileihin. Asiakas ei voi saada palvelua, jos hänelle ei ole perustettu asiakasprofiilia
- Profiilin perusteella asiakkaalle voidaan tarjota kuljetuspalvelua, joka vastaa entistä paremmin hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa
- Asiakasprofiilissa määritellään mm.
  - asiointikieli
  - avustustarve
  - apuvälineet
  - autotarve (henkilö-, farmari- vai esteetön auto)
  - kuljetuspalvelupäätöksen tiedot
- Kunnat vievät asiakkaiden tiedot Asiakasprofiiliin, kun kuljetuspalvelupäätös on tehty.

# ROOLIT KULKUKESKUKSESSA

## Espeen kaupungin Logistiikka

- Kilpailutukset
- Sopimusseurannat
  - Sopimukset
  - Kuljetusoperaattori
  - Kuljetukset
- Vakavat reklamaatiot
- Viestintä
- Yhteydenpito kuntiin
- Laskutus ja maksatus
- Raportointi

## Operaattori (FCG)

- Päivittäinen palveluneuvonta
- Reklamaatiot ja palautteet
- Tilausten välitys ja reititys

# MIKÄ MUUTTUU ASIAKKAALLE? 1/2

- **Yhteystiedot muuttuvat**
- **Uudet asiakasohjeet ja toimintaohjeet otetaan käyttöön**
- **Kuljetuspalvelu on asiakkaan käytössä heti**, kun kuljetuspäätös on tehty. Ei tarvitse odottaa kortin saapumista postitse
- **Kuljetuksen tilaustavat lisääntyvät**
- **Asiakas saa palvelua valitsemallaan kielellä; suomi, ruotsi tai englanti**
- **Kuljetuspalvelukortti poistuu käytöstä.** Asiakas tunnistautuu kuvallisella henkilötodistuksella kuten esim. henkilökortti, vammaispalvelukortti tai passi
- **Asiakasprofiilin perusteella asiakkaalle valitaan sopiva auto ja kuljettaja.** Myös kuljettaja saa tiedon, millaista avustusta asiakas tarvitsee kuljetuksen aikana.

# MIKÄ MUUTTUU ASIAKKAALLE? 2/2

- Kuljetus luvataan asiakkaalle **viimeistään 60 min päästä** tilauksesta
- Asiakas voi seurata sovelluksesta auton saapumista, matkamääriä, omia profiilitietoja, arvioida kuljetustapahtumia sekä tilata, muokata ja perua kuljetuksia
- **Asiakas voi arvioida kuljetusta** jokaisen matkan jälkeen sovelluksella tai tekstiviestillä. Kuljettajille annettu palaute vaikuttaa siihen, kuinka paljon kuljettajille välitetään kuljetuksia
- **Vakiotaksi saattaa muuttua**, oma vakiotaksi valitaan Kulkukeskuksen sopimustoimittajista
- **Matkojen säästäminen** seuraavalle kuukaudelle ja **lainaaminen** seuraavalta kuukaudelta mahdollista.

# MIKÄ EI MUUTU?

- Kuljetuksen voi tilata edelleen myös soittamalla
- Kuljetuspalvelupäätökset ja asiakasprofiilin tekee asiakkaan kotikunta.
  - Kunnat määräävät asiakkaiden omavastuuosuudet, matkamäärät ja matkustusalueet
- Kuljettaja avustaa asiakasta kuljetuksen aikana, asiakkaan tarvitsemalla tavalla.
  - Myös välipysähdyksen aikana kuljetukseen välittömästi kuljetukseen liittyvissä asioissa
- Välipysähdys on mahdollista
- Vakiotaksimahdollisuus säilyy
- Kuljetuksen voi ottaa myös taksitolpalta, kunhan kyseessä on Kulkukeskuksen sopimusauto
- Kuljetuksen voi tilata itselleen sopivaan paikkaan, kunhan se on liikenteellisesti mahdollista esim. kauppakeskuksen sisäänkäynti.



# PALVELUN KÄYNNISTYMINEN

- Kulkukeskus aloittaa toimintansa **x.xx.202X**
  - **Ensimmäisenä Kulkukeskus aloittaa**
  - **xxxkuussa mukaan liittyvät muut Länsi-Uudenmaan kunnat**
- Jokainen asiakas pysyy nykyisen palvelun piirissä siihen asti, kunnes uusi palvelu alkaa
- Asiakkaille lähetetään kirje ja ohjeet ennen uuden palvelun käyttöönottoa
- Ennen käyttöönottoa jokaisella alueella järjestetään myös infotilaisuus asiakkaille ja kuljettajille.

# ASIAKASOHJEET

- Julkaistu nettisivuilla 16.9.2020
- [www.lu-palvelut.fi/kulkukeskus](http://www.lu-palvelut.fi/kulkukeskus) kohdassa Yhteystiedot ja neuvonta - Ohjeet
  - Pohjautuvat toimintaohjeisiin
  - Valmistelussa mukana olleet kehittäjäasiakkaat ja neuvostot
- Asiakkaat saavat ohjeet kirjeitse kotiinsa ennen palvelun alkua
  - Mukana myös pikaohje
- Kunnille toimitettu painettuja asiakasohjeita
- Ohjeet postitetaan asiakkaille kuljetuspalvelupäätösten mukana.



# MUUT OHJEET

- Kuljettajaohjeet
  - Sähköisessä muodossa suomeksi ja ruotsiksi
  - Pikaohjeet suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi
  - Ohjeita muokataan vielä
  - Valmiit ohjeet julkaistaan Kulkukeskuksen nettisivuilla
- Järjestelmän ohjeet
  - Kuljettajan ajosovellus
  - Kuljetusyriityksen hallintaohjelma
  - Asiakkaan tilaussovellus
  - Asiakkaan tilausohje netissä
  - Työntekijä ohje
  - Palautejärjestelmän ohje työntekijälle

# TILAUSJÄRJESTELMÄN TOIMINNAN VARMISTAMINEN

- Palveluntuottajalta on vaadittu palvelimien sijoittaminen kahteen eri fyysiseen paikkaan
- Palveluntuottajalta on vaadittu, että sillä on käytössään useampi kuin yksi teleoperaattori
- Asiakaspalvelu toimii vähintään kahdessa eri paikassa
- Ohjeistaminen häiriötilanteessa
  - Kulkukeskuksen nettisivuilla
  - Nauhoitteella Kulkukeskuksen asiakaspalvelussa
  - Lankapuhelimella toimivat palvelunkäyttäjät saavat ohjeet Kulkukeskuksen asiakaspalvelusta
  - Tarvittaessa asiakkaat saavat esim. tekstiviestillä ohjeet häiriötilanteessa toimimiseksi. Lankapuhelimella toimivat palvelunkäyttäjät saavat ohjeet Kulkukeskuksen asiakaspalvelusta.

# VÄLITYSOPERAATTORI

- Kuljetusten välityspalvelu käynnistyy väliaikaisella sopimuksella FCG Smart Transportation Oy:n kanssa
- Kuljetusoperaattorin hankintapäätöksestä on valitettu markkinaoikeuteen ja 16.6.2020 markkinaoikeus kumosi hankintapäätöksen
- Espoo on valittanut markkinaoikeuden päätöksestä korkeimpaan hallinto-oikeuteen 17.7.2020
- KHO:n käsittelyn ajaksi on tehty väliaikainen sopimuksen FCG Smart Transportation Oy:n kanssa
  - Espoo ei pane täytäntöön alkuperäistä hankintapäätöstä vaan on tehnyt hankintalainsäädännön sallimin tavoin aidosti väliaikaisen sopimuksen valitsemansa toimittajan kanssa
- Jos KHO hyväksyy Espoon valituksen, teemme varsinaisen sopimuksen FCG Smart Transportation Oy:n kanssa. Jos KHO hylkää Espoon valituksen, käynnistämme uuden kuljetusoperaattoria koskevan kilpailutuksen.

# MARKKINAOIKEUDEN PÄÄTÖS

- MAO:n päätöksessä on asetettu 750.000 euron uhkasakko.
  - MAO on kieltänyt ao. sakon uhalla ”Espoon kaupunkia tekemästä hankintasopimusta sanotun päätöksen perusteella tai panemasta sitä muutoin täytäntöön”
  - Tämä tarkoittaa, että Espoo ei saa panna alkuperäistä 01/2020 tehtyä hankintapäätöstä täytäntöön
  - Tämä ei kuitenkaan estä Espoota käyttämästä sille suotuja oikeusturvakeinoja ja tekemästä uutta väliaikaista sopimusta KHO-käsittelyn ajaksi.
  - Oikeus tehdä väliaikainen sopimus oikeuskäsittelyn ajaksi perustuu hankintalainsäädäntöön
  - MAO katsonut aiemmin toisessa Espoon hankintaa koskeneessa valitusasiassa (MAO:789/17), että tällainen menettely on asianmukainen.

# KULJETUSTEN KILPAILUTUS

- Kuljetusten tarjousvertailu on loppusuoralla
- Hankinta tarkistaa parhaillaan tarjoajilta tarjouspyynnössä pyydettyjä tietoja
- Kaikki tarjotut autot: n. 1400 kpl
  - Päiväautot: n. 260 kpl
    - Olemassa olevat autot: n. 140 kpl
    - Uudet autot joita ei vielä ole: n. 120 kpl
  - Sopimusautot: henkilöautot, n.525 kpl
    - Olemassa olevat autot: n. 450 kpl
    - Uudet autot joita ei vielä ole: n. 75 kpl
- Harmaan talouden torjunta, eli tarkastetaan tiedot niiltä, jotka antaneet liian alhaisen hinnan

# TARJOUSTEN ALUSTAVAT TULOKSET

## Päiväautot

Ajoneuvolaji	Espoo	Hanko	Kirkkonummi	Lohja	R:pori
Iso yli 500 kg	10		7	5	5*
Iso alle 500 kg+ pk	10		2	5	
Iso alle 500 kg	15		9	2	
Pieni esteetön	12		7	2	
<b>Yhteensä</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>0</b>

\* varasijalla

## Sopimusautot

Ajoneuvolaji	Espoo	Hanko	Karkkila/Vihti	Kirkkonummi	Lohja	R:pori	Siuntio
Iso yli 500 kg	10			3	3		
Iso alle 500 kg+ pk	20			2	5		
Iso alle 500 kg	39			6	5	5	
Pieni esteetön	30			8	1		
Henkilöautot	176		3/17	28	7	7	4
<b>Yhteensä</b>	<b>275</b>	<b>0</b>	<b>3/17</b>	<b>47</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>4</b>

- Sopimusautojen kokonaismäärä on 525 autoa, varasijalla 220 autoa.



# PALVELUSSA MUKANA KAHDENTYYPPISIÄ AJONEUVOJA

- Päiväauto
- Sopimusauto

# PÄIVÄAUTO

- Ajoneuvot, joka toimivat koko päivän Kuljetusoperaattorin ohjauksessa
  - 06:00 – 21:00
- Tänä aikana ajoneuvo ei voi suorittaa muita kuljetussuoritteita kuin Kuljetusoperaattorin sille välittämiä
- Iso esteetön ajoneuvo:
  - yli 500 kg kantavuuden nostimella varustettu
  - alle 500 kg kantavuuden nostimella ja porraskiipijällä varustettu
  - alle 500 kg kantavuuden nostimella varustettu
- Pieni esteetön ajoneuvo

# PÄIVÄAUTO

- Tilaaja määrittää Päiväajoneuvoille aloituspaikan, josta työvuoro tulee päivittäin aloittaa
- Espoo ja Kauniainen 40 ajoneuvoa
  - Leppävaara ja Pohjois-Espoo
  - Espoon keskus ja Kauniainen
  - Tapiola ja Otaniemi
  - Matinkylä-Olari ja Espoonlahti
- Kirkkonummi: 3 isoa esteetöntä ajoneuvoa
- Lohja: 2 isoa esteetöntä ajoneuvoa
- Hanko ja Raasepori: 2 isoa esteetöntä ajoneuvoa

# PÄIVÄAUTON HINNOITTELU

- Hinnoittelu
  - päiväkohtainen 6 tai 8 tunnin työvuoro
    - Pyydetty **tarjoamaan** hintaa €/vuoro
  - lisäksi maksetaan **kiinteät**
    - Aloitusmaksu 5,50 €/aloitettu kuljetus
    - Kilometrimaksu 0,44 €/km
- Lisämaksut
  - Hukka-ajo: 5,50 €
  - Luokseajo: yli 20 km menevältä osalta kilometrikorvaus 0,44 €/km
    - esim. kauempana olevaan aloituspaikkaan
  - Työvuoron ylittävältä ajalta maksetaan 11,00 € kiinteä korvaus silloin, kun ylitys johtuu Kuljetusoperaattorin kuljetustilauksen suorittamisesta.

# PÄIVÄAUTO

- Päiväauto (tilanne 23.10.2020)
  - Olemassa olevia valittavia autoja n. 29 kpl
  - Uusia valittavia autoja n. 19 kpl
- Olemassa olevia varasijalla olevia autoja n. 15 kpl
- Uusia varasijalla olevia autoja n. 32
- Uusi auto: palveluntuottaja hankkii, jos saa sopimuksen

# SOPIMUSAUTO

- Ajoneuvo, jolle välitetään Kuljetusoperaattorin toimesta kuljetustilauksia joita Päiväajoneuvot eivät pysty hoitamaan
- Iso esteetön ajoneuvo:
  - yli 500 kg kantavuuden nostimella varustettu
  - alle 500 kg kantavuuden nostimella ja porraskiipijällä varustettu
  - alle 500 kg kantavuuden nostimella varustettu
- Pieni esteetön ajoneuvo
- Henkilöajoneuvo

# SOPIMUSAUTO

- Sopimusajoneuvoille välitetään
  - päiväajoneuvojen kapasiteetin ylittävät kuljetukset
  - sekä öisin (klo 21:00 – 06:00)
  - lauantaisin, sunnuntaisin sekä arkipyhinä suoritettavat kuljetukset
- Sopimusajoneuvoliikenteessä liikennöi sekä henkilö- että esteettömiä ajoneuvoja
- Sopimusajoneuvoilla ei ole erikseen määriteltyjä alueita.

# SOPIMUSAUTON HINNOITTELU

- Sopimusauto
  - Aloitusmaksu 5,50 €/aloitettu kuljetustilaus
  - Kilometrimaksu 1,50 €/km
  - Pyydetty **tarjoamaan** alennusprosentti
- Muut kiinteät korvaukset
  - Porraskiipijä: 15 €/kuljetustilaus/asiakas
  - Porrasveto: 7,50 €/kuljetustilaus/asiakas
- Hukka-ajo (jos asiakas ei saavu tai ei ole paikalla)
  - maksetaan aloitusmaksu 5,50 €, sekä luokseajomaksu 0,44 euroa jokaiselta ajoneuvokilometriltä yli 20 kilometrin luokseajosta asiakasta noudettaessa



# SOPIMUSAUTON HINNOITTELU

- Luokseajo:
  - 0,44 € jokaiselta ajoneuvokilometriltä yli 20 kilometrin luokseajosta asiakasta noudettaessa
- Ennakkoon tilattu välipysähdys:
  - Kiinteä hinta 6,90 €
  - Pysähdys voi kestää enintään n.10 min
- Yö- ja pyhäpäiväkorvaus:
  - Yöaikoina ja pyhäpäivinä tapahtuvista kuljetuksista maksetaan kiinteä 11 euron aloitusmaksu jokaisesta suoritetusta kuljetustilauksesta.
  - Muuta aloitusmaksua ei tämän lisäksi makseta.

# KULJETUSTEN VÄLITYS

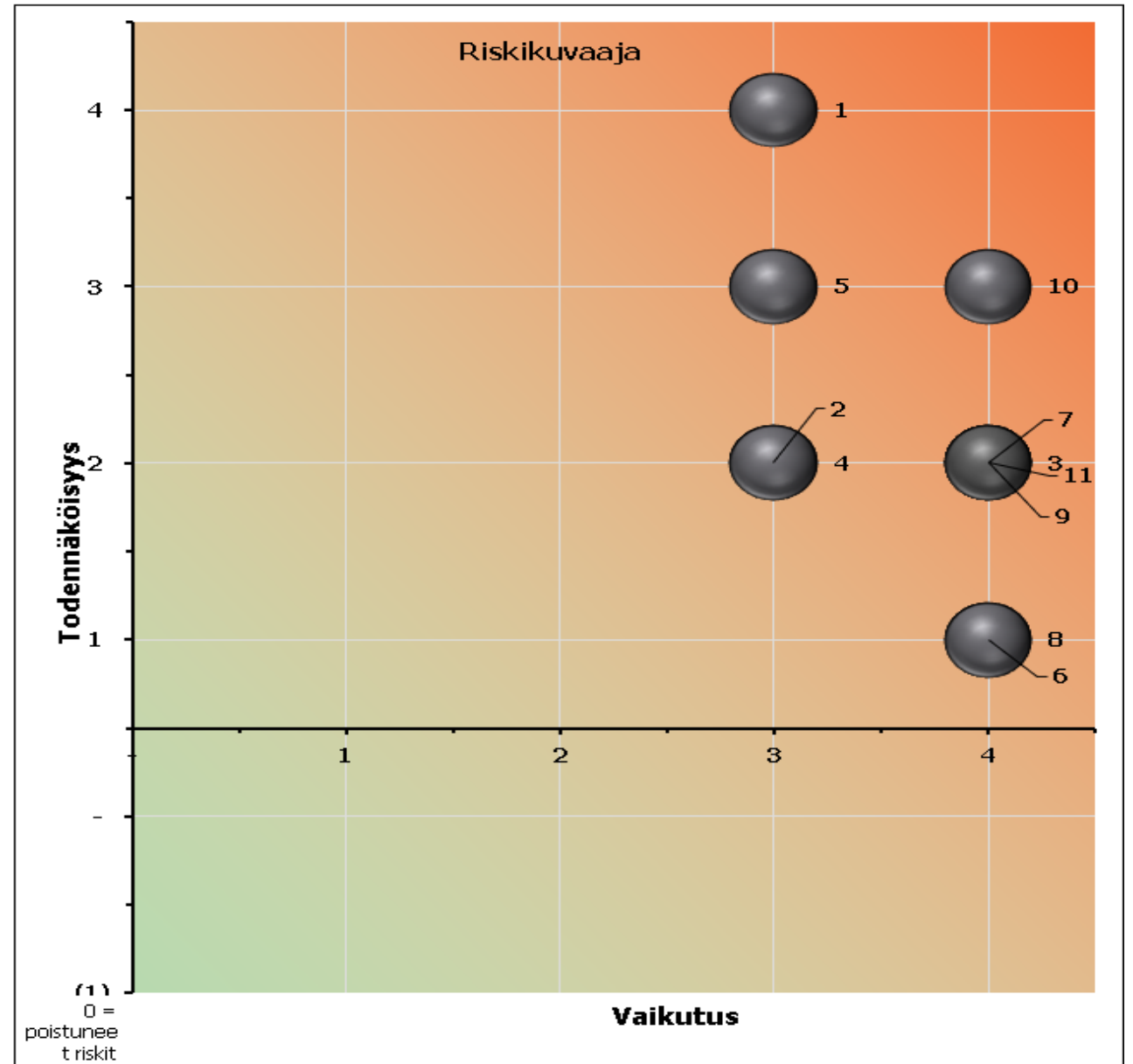
- Kuljetusoperaattori tarjoaa kuljetustilauksia asiakkaan tarpeisiin ja ajankohtaan soveltuville ajoneuvoille etusijajärjestyksen mukaan
  - Ensin kartoitetaan vapaana olevat, asiakkaan tarpeita vastaavat ajoneuvot.
  - Seuraavaksi Kuljetusoperaattori etsii näistä asiakkaan tarpeet täyttävistä ajoneuvoista kokonaiskuljetushinnaltaan edullisinta ajoneuvoa.
  - Jos vapaana on useampi asiakkaan tarpeet täyttävä ja samaa hintaa tarjoava palveluntuottaja, valitaan näistä se ajoneuvo, jonka kuljettaja on saanut eniten hyviä asiakasarvioita.

# RISKIT

- Riittääkö päiväautot
  - Lisätäänkö päiväautoja muille kunnille
- Saadaanko sopimusautoja pieniin kuntiin
- Saadaanko yövuorot hoidettua sopimusautoilla
- Avustamislisä sopimusautoilla
- Ilmoittautuuko sopimusautot ajovuoroihin
- Onko mahdollisuus tehdä tarvittaessa korjausliikkeitä
  - Laki julkisista hankinnoista määrittelee mahdollisuudet

# Riskikuvaaja

Tunniste	Riski	Vaikutus (ks. asteikolla)	Todennäk. (ks. asteikolla)	Riskiarvo
1	Virheelliset asiakasprofiilit	3	4	12
2	Poikkeukset hyväksytyihin ja sovittuihin käytänteisiin	3	2	6
3	Välitys- ja hallintaoperaattorin tiloissa tai järjestelmissä tapahtuvat poikkeustapahtumat	4	2	8
4	Asiakaspalvelun ruuhkautuminen	3	2	6
5	Kuljettajien kielitaito	3	3	9
6	Kalustoa ei ole riittävästi	4	1	4
7	Kuljettajien tietotaito ja järjestelmän käyttö	4	2	8
8	Asiakkaat eivät osaa käyttää palvelua	4	1	4
9	Kuljetustilaukset	4	2	8
10	Kuljettajien asiakaspalvelu	4	3	12
11	Kuljettajien laitteiden toimiminen	4	2	8



# VARASUUNNITELMA

- Käynnistysvaiheessa pystymme käyttämään Lähitaksin palveluja, mikäli omassa palvelussa ongelmia.

# SUUNTA-AANTAVA ETENEMISAIKATAULU

	Lokakuu		Marraskuu		Joulukuu						Tammikuu			
	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	1	2	3	4
	26.10.	2.11.	9.11.	16.11.	23.11.	30.11.	7.12.	14.12.	21.12.	28.12.	4.1.	11.1.	18.1.	25.1.
	1.11.	8.11.	15.11.	22.11.	29.11.	6.12.	13.12.	20.12.	27.12.	3.1.	10.1.	17.1.	24.1.	31.1.
Kuljetusten hankintapäätös		Päätös + 2vko							Joulu ja uv					
Kuljettajien tiedot, Webropol		Vastausaika 1vko?												
Kuljettajainfot						Fyysiset tilaisuudet 12 kpl / sähköisesti 1,5vko								
Sopimukset 45 pv sääntö		Sopimukset												
Autotunnusten toimitus						Postitus tai jako infoissa								
Asiakaskirje ja -ohje		Postitus, ensimmäiselle aloitusryhmälle												
Asiakasinfot					Infot aloittaville									
Asiakasprofiilien päivitys (FCG)								Päivitys						
Kulkukeskus-opasteiden asennus								Asennus						
Palvelu käynnistyy										Aloitus				

# HUOMIOITAVAA

- Sote-uudistus
  - Mikäli Sote-uudistus tapahtuu Kulkukeskus ja sen toiminta siirtynee maakunnalle

# LISÄTIETOJA:

Logistiikkajohtaja

Kari Sirviö, p. 050 581 0906

kari.sirvio@espoo.fi

Kuljetuspäällikkö

Kari Vilppula, p. 043 827 1052

kari.vilppula@espoo.fi

Asiakasvastaava

Satu Kuusi, p. 043 825 2660

satu.kuusi@espoo.fi

[lu-palvelut.fi/kulkukeskus](https://lu-palvelut.fi/kulkukeskus)

26.10.2020



**KULKU  
KESKUS**