

## Palvelukuvaus

Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset ajalle 1.2.2021.-31.1.2023. Sopimusta voidaan jatkaa kolme kertaa yhdeksi vuodeksi kerrallaan siten, että optiovuodet ovat 1.2.2023-31.1.2024, 1.2.2024-31.1.2025 ja 1.2.2025-31.1.2026. Tilaaja ilmoittaa optiovuoden käytöstä kolme (3) kuukautta ennen sopimuksen päättymistä.

### 1. Hankinnan kuvaus

Hankinnan kohteena ovat vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaan järjestettävät kuljetukset niihin liittyvine saattajapalveluineen.

## 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. Kuljetuspalveluja 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. Tämä palvelukuvaus koskee muita kuin työhön ja opiskeluun liittyviä matkoja. Asiakkaan toimintakyky huomioiden hänelle voidaan myöntää invataksioikeus, jolloin myös avustamislisä korvataan. Kuljettajan tulee ennen matkan alkua varmistaa, että asiakkaalla on invataksioikeus.

Kuljetuspalvelupäätökset oikeuttavat käyttämään taksia tai invataksia. Taksi/invataksi tilataan vammaispalvelujen toimittamasta kuljettajalistasta. Asiakas voi ottaa taksin myös suoraan liikenteestä tai taksitolpalta, jolloin on varmistettava, että taksi on käyttöohjeissa mainitun taksirytyksen auto ja taksikortti käy kyseiseen taksiin.

Vammaispalvelulain mukaan myönnettävän kuljetuspalvelun käyttöoikeus on Loimaalla ja lähikunnissa tehtävissä matkoissa, kuitenkin niin, että yhdensuuntaisen matkan pituus voi olla noin 50 kilometriä lähtöpaikasta. Myös muissa kunnissa tapahtuvaan kulkemiseen voidaan yksilöllisistä ja perustellusta syystä myöntää yksittäisiä matkoja viranhaltijan harkinnan mukaan.

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut järjestetään ohjaamalla asiakas käyttämään joko tavallista taksia tai invataksia. Myönteisen päätöksen saatuaan asiakas saa

vammaispalvelujen teettämän matkakortin, jota hän voi käyttää päätöksen mukaisesti vain tavallisessa tai invataksissa.

Asiakkaan omavastuuosuus matkasta on julkisen joukkoliikenteen kertamaksuinen summa. Asiakkaan kanssa veloituksetta voi kulkea yksi avustaja/saattaja, mikäli saattajaoikeus on myönnetty kuljetuspalvelupäätöksellä. Jos mukana matkustaa muita henkilöitä, veloitetaan heiltä sama omavastuuosuus kuin asiakkaalta.

Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua saa tällä hetkellä noin 330 asiakasta, joista invataksioikeuden piirissä on noin 60 asiakasta. Vammaispalvelulain mukaan myönnettävää kuljetuspalvelua tulee olla saatavissa kaikkina päivinä ja kaikkina vuorokaudenaikoina asiakkaiden tarpeiden mukaan. Yhdensuuntaisia kuljetuspalvelumatkoja Loimaalla vammaispalvelulain mukaan on vuosittain noin 14 000 matkaa.

## SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN KULJETUSPALVELU

Esteetön ja toimiva julkinen liikenne mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne on ensisijainen tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen. Liikkumista tukevia palveluja järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä vamman, sairauden tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi. (Sosiaalihuoltolaki 23 §)

Liikkumista tukevia palveluja voidaan järjestää käyttäen yksilöllistä kuljetuspalvelua. Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua voidaan järjestää henkilölle, jolla on merkittäviä vaikeuksia julkisilla liikennevälineillä liikkumisessa. Palvelu on määrärahasidonnainen ja etusijalle asetetaan pienituloiset hakijat. Yksilöllisiä kuljetuspalveluja ei järjestetä henkilölle, joka on oikeutettu kuljetuksiin tai niiden kustannusten korvaamiseen muun lain nojalla (Sosiaalihuoltolaki 23 §).

Matkoja myönnetään enintään kahdeksan (8) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Ensisijaisesti matkat järjestetään tavallisella taksilla.

Myönteisen päätöksen saatuaan asiakas saa matkakortin ja ohjeet kortin käyttöön. Matkustusalueena on ainoastaan Loimaan kaupungin alue.

Asiakkaan omavastuuosuus matkasta on julkisen joukkoliikenteen kertamaksuinen summa. Asiakkaan kanssa veloituksetta voi kulkea yksi avustaja/saattaja, mikäli saattajaoikeus on myönnetty kuljetuspalvelupäätöksellä. Jos mukana matkustaa muita henkilöitä, veloitetaan heiltä sama omavastuuosuus kuin asiakkaalta.

Taksi tilataan vammaispalvelujen toimittamasta kuljettajalistasta. Asiakas voi ottaa taksin myös suoraan liikenteestä tai taksitolpalta, jolloin on varmistettava, että taksi on käyttöohjeissa mainitun taksirytyksen auto ja taksikortti käy kyseiseen taksiin.

Sotainvalideille ja rintamaveteraaneille myönnetään myös sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua asiakkaiden tarpeita vastaava määrä. Liikkumista tukevaa palvelua ei saa käyttää terveydenhuollon matkoihin.

Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua saa tällä hetkellä noin 45 asiakasta. Yhdensuuntaisia sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja Loimaalla on vuosittain ajettu noin 1 100 matkaa.

## TILAUS- JA KULJETUSPALVELU

Asiakkaiden tulee voida tilata kaikki kuljetuspalvelut puhelimella, tekstiviestillä tai sähköpostilla 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).

Ennakkotilausmaksuja ei hyväksytä kaupungin maksettavaksi.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että taksi on tilatussa osoitteessa Loimaan kaupungin alueella viimeistään 40 minuutin kuluttua tilauksesta. Poikkeustilanteena huomioidaan vaikeat keliolosuhteet ja ylivoimainen este. Ennakkoon tilattu kuljetus tulee hoitaa tilattuna aikana.

Palveluun varatuissa ajoneuvoissa tulee viimeistään sopimuskauden alkaessa olla tarvittavat paikannuslaitteet. 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, jolla Tilaajan kuljetuspalveluasiakkaalle myöntämä kortti luetaan. Ajoneuvossa olevan korttienlukijärjestelmän 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 korttialdoista näkyvät.

Tilaajan ajonhallintajärjestelmään toimitettujen tietojen perusteella järjestelmä hyväksyy ajot, jotka täyttävät Tilaajan asettamat ehdot. Tiedot hyväksytyistä laskuista toimitetaan autolijalle. Ajot ja hyväksytyt matkat maksetaan Palveluntuottajalle 14 vuorokauden kuluttua. Kuljetuspalvelujen tulee toimia kaikkina vuorokauden aikoina.

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

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpään. Matka on aina tehtävä edullisinta ja tarkoituksenmukaisinta reittiä, vaikka asiakas pyytäisi käyttämään muuta reittiä. Taksamittari tulee käynnistää, kun auto lähtee liikkeelle tilausosoitteesta. Asiointipysähtymisiä ei sallita matkan aikana.

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 hyvän käytännön myös asiakkaiden matkatavaroiden, apuvälineiden sekä ostosten kuljetukset. Tavanomaiseen taksipalveluun kuuluva avustaminen sisältyy palveluun ilman erillisveloitusta. Hyvän palvelukäytännön mukaisesti kuljettajien tulee kaikissa tilanteissa toimia ammatinsa edellyttämällä tavalla ja turvata asiakkaalle miellyttävä kuljetuspalvelukokemus.

Asiakkaalta voidaan periä avustamislisä enintään yhden kerran kuljetuskertaa kohti. Jos samassa kyydissä kulkee useampi avustettava, saa avustamislisän periä erikseen jokaiselta asiakkaalta, jolla on Loimaan kaupungin myöntämä invataksioikeus. Avustamislisä edellyttää kuljettajalta asiakkaan tosiasiallista avustamista lähtö- ja määräpaikassa hänen tarpeensa mukaisesti. Kuljettajan tulee huolehtia, että asiakas pääsee turvallisesti perille haluamaansa määränpään kuljetuksen jälkeen. Avustamislisän saa periä vain asiakkaalta, jolla on invataksioikeus. Kuljettajan tulee ennen avustamislisän perimistä varmistaa, että asiakkaalla on invataksioikeus. Avustamislisä, jotka on peritty muilta kuin invataksioikeutetuilta asiakkailta, ei hyväksytä.

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.

## PALVELUUN KÄYTETTÄVÄ KALUSTO

Kuljetuspalveluissa 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.

Kuljetuspalveluissa käytettävän kuljetuskaluston tulee täyttää vähintään Euro 6-päästö määräykset.

Alkolukko on pakollinen sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuksissa (asennustodistuksesta toimitetaan kopio Tilaajalle).

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 vaihtoehtoisista käyttöä varten helposti sivuun käännettävät istuimet, joiden tarvitsema tila siivuun käännettyinä ei rajoita edellä määrättyä pyörätuolipaikan tilaa. Pyörätuolin ja siinä matkustavan tulee olla luotettavasti kiinnitettävissä ajoneuvon standardin SFS 5912 tai standardin ISO 10542-1:2012 mukaisesti.
- Pyörätuolipaikalle johtavan kulkuaukon leveys on lattiatasossa vähintään 0,80 metriä enintään 30 millimetriä pyörätuolipaikan lattiataason yläpuolelta mitattuna. Pyörätuolipaikalle johtava 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.

Molemmissa kuljetuspalveluissa kaluston osalta tarjottavissa perusvarusteisissa ajoneuvoissa tulee voida kuljettaa asiakkaan käytössä olevia apuvälineitä.

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

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

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

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

Palveluntuottajan tulee toimitta 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.

## 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.

## 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). Tilaajan on pyydettäessä esitettävä yhteenveto kuljettajien rekisterin tunnistetiedoista ja esittämispäivästä.

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

Kuljettajan pukeutuminen on oltava asianmukaista. Kuljettajalla tulee olla riittävän hyvä paikallistuntemus sujuvan kuljetuspalvelun varmistamiseksi.

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 ajoneuvoon/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.

Kuljettajan tulee kuljetuspalvelutilanteen aikana noudattaa kaikkia kulloinkin voimassa olevia ja kuljetuspalvelutilanteeseen liittyviä viranomaisohjeita sekä toimissaan kiinnittää huomiota ja turvata parhaan mahdollisen asiakasturvallisuuden toteutumiseen kuljetuspalvelun aikana. Kuljetuspalvelutilanteen aikana on käytettävä korkeaa hygieniää sekä esimerkiksi henkilösuojaimia, mikäli olosuhteet ja tilanne näin edellyttävät.

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. Riittävä suomen kielen taito on ensisijaisen tärkeä asiakasturvallisuuden sekä sujuvien kuljetustilanteiden varmistamiseksi. Monilla asiakkailla on erityisvaatimuksia kommunikaation suhteen kuljetuspalvelun aikana.

Kuljettajalla tulee olla ammattitaitoa apuvälineiden ja turvalaitteiden käytöstä sekä pyörätuolin käsitlemisestä ja kiinnittämisestä ajoneuvoon.

Kuljettaja ei saa koskaan säilyttää halussaan asiakkaan kuljetuspalvelukorttia.

Kuljettajan on huolehdittava siitä, että ajoneuvon lämpötila ja ilmanvaihto ovat asiakkaan kannalta 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 sekä asiakaspalvelutilanteet,

asiakkaan avustamista ajoneuvoon ja sieltä pois, asiakasturvallisuus, turvavälineiden ja yleisimpien apuvälineiden käsittely ja varmistaminen, ajoneuvon teknisten laitteiden käsittely, ensiapu.

Tarjouksen liitteenä tulee toimittaa selvitys koulutuksen toteuttamisesta.

## TILAAJALLE VÄLITETTÄVÄ TIETO

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

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

## TARJOUSTEN HYVÄKSYMINEEN

Palvelun tuottajaksi hyväksytään kaikki tarjoajat, jotka täyttävät täysimääräisesti tarjouskilpailussa annetut ehdot ja hinnoittelun.

## TUOTTAJIEN HYLKÄÄMINEN JA REKLAMAATIO

Ilmoittautuminen palvelun tuottajaksi tarjoajan hyväksyy kaikki tarjouskilpailun ehdot. Mikäli tarjoaja ei täytä kaikkia ehtoja, tämä ei voi tulla tuottajaksi.



Tilaaaja on velvoitettu antamaan reklamaation tarjouksen ja sopimuksen vastaisesta toiminnasta yhden kalenteriviikon kuluessa virheen tai puutteen havaittuaan. Reklamaatio annetaan aina kirjallisesti, mutta se voidaan toimittaa myös sähköpostitse saantikuittauksella.

Mikäli tuottajaksi hyväksytyt taho jättää myöhemmin sopimuskuoppina noudattamatta tarjouskilpailun ehtoja, voi tilaaja poistaa tuottajan hyväksytyjen tuottajien listalta. Tilaaajan on kuitenkin annettava tuottaja mahdollisuus korjata virheensä tai puutteensa palvelun tuottamisessa 21 kalenteripäivän aikana. Tuottaja poistetaan hyväksyttävien tuottajien listoilta välittömästi, jos tehty virhe on tahallinen tai vaarantaa oleellisesti kuljetuspalvelun loppukäyttäjän turvallisuuden tai kyseessä on sama virhe tai puute, josta aiemmin on huomautettu.

## HINTA JA KAUPALLISET EHDOT

Tarjouskilpailu toteutetaan kiinteähintaisena.

Kiinteä hinta: 1,3 €/km (alv.0%).

Lähtömaksu: 4,61 € (alv. 0%).

Avustamislisä: 14,5 €(alv. 0%).

Odotusmaksua ei sallita.

Hitaan ajon hinta saa olla enintään 15 €/yhdensuuntainen matka.

Hinnat ovat kiinteät varsinaisen sopimuskauden. Hintoja voidaan tarkistaa optiokaudelle.

Esitys hinnan muutoksesta on ilmoitettava tilaajalle kirjallisesti neljä (4) kalenterikuukautta ennen muutosta. Hinnan muutoksen on perustuttava yleisen tai alakohtaisen kustannustason nousuun tai alakohtaiseen hintakehitykseen. Hinnan muutos edellyttää tilaajan hyväksynnän.

Hankintasopimukseen voi ilmoittautua mukaan koko hankinnan keston ajan.

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

Tarjous tulee laatia suomen kielellä.

Tarjotun palvelun ja tarjouksen sisällön tulee täyttää tarjouspyynnön vaatimukset.

Tarjoajan tulee sitoutua noudattamaan Julkisten palveluhankintojen yleisiä sopimusehtoja (JYSE 2014 Palvelut, päivitetty 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.

## LASKUTUS JA MAKSUEHTO

Loimaan kaupungille lähetetyt laskut käsitellään sähköisesti. Lisätiedot verkkolaskutuksesta: [www.loimaa.fi](http://www.loimaa.fi)

Laskutus tapahtuu toteutuman mukaisesti koontilaskuna kahden (2) viikon välein 7 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.

Loimaan kaupungin vammaispalvelut eivät hyväksy erillisiä laskuja ajetuista matkoista Palveluntuottajalta, vaan laskutus tapahtuu erikseen sovittuja poikkeuksia lukuun ottamatta kuljetusten tilausjärjestelmän 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.

## 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 täyttämiseksi kunkin vaatimuksen kohdalla mainittu selvityserikseen pyydettäessä. 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 pyydettäessä myös mahdollisten alihankkijoiden osalta.

Tilaaaja pyytää alla mainitut todistukset ja selvitykset ainakin silta Tarjoajalta, joka näyttää alustavan tarjousvertailun perusteella tulevan valituksi, ellei selvityksiä ole saatavissa veloitusetta [www.vastuugroup.fi](http://www.vastuugroup.fi) tai vastaavasta palvelusta.

Ulkomaisen tarjoajan on toimitettava vaatimuksissa tarkoitettut tiedot sijoittumismaansa lainsäädännön mukaisella rekisteriotteella tai vastaavalla muulla todistuksella tai muulla yleisesti hyväksytyllä tavalla kuten antamalla sijoitusmaan 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.