

30.9.2020

Länsi-Uudenmaan kuntien välisen Yhteistyösopimuksen palvelukuvaus**Sisällys**

1.	Yleistä	2
2.	Kilpailuttaminen	2
3.	Kulkukeskuksen toiminta	3
4.	Sopimus- ja toimittajahallinta	3
4.1.	Asiakaspalautteet ja reklamaatiot	3
5.	Viestintä ja ohjeistukset	3
6.	Kuljetuspalveluntuottajien koulutustilaisuudet	4
7.	Asiakkaiden tilaisuudet	4
8.	Maksuliikenne	4
9.	Erytisehtoja VPL/SHL-Kuljetuspalveluja koskien.....	4

30.9.2020

1. Yleistä

Espoo tuottaa Kulkukeskusta koskevan palvelukokonaisuuden Tilaajille avaimet käteen -periaatteella.

Palvelukokonaisuus muodostuu Kulkukeskusta koskevista operaattoritoiminnoista ja kuljetuksista sekä niihin liittyvistä kilpailutuksista, palveluntuottajien valinnoista, sopimusten tekemisistä ja hallinnoinnista, toiminnan seurannasta ja kehittämisestä, toimittajahallinnasta, yhteydenpidosta eri osapuoliin ja maksuliikenteen hoitamisesta Palveluntuottajien sekä Tilaajien suuntaan.

2. Kilpailuttaminen

Espoo vastaa seuraavista kilpailuttamiseen liittyvistä tehtävistä:

- Kilpailutusten valmistelut
 - markkinavuoropuhelut
 - tarjouspyyntöasiakirjojen valmistelu ja niiden hyväksyttäminen Tilaajilla
- Kilpailutukset
 - tarjouspyynnön julkaisu
 - mahdollisiin tarkentaviin kysymyksiin vastaaminen
 - saatujen tarjosten tarjouspyynnön mukaisuuden toteaminen
 - saatujen tarjosten vertailu
 - tarjouspyynnössä edellytettyjen soveltuvuusvaatimusten todentavien dokumenttien tarkastaminen
 - hankintapäätöksen valmistelu
 - hankintapäätöksen tekeminen ja julkaisu
 - tarvittaessa hankintapäätöksistä tehtyihin valitukseen vastaaminen, eli mahdollisten hankintaoikaispäätösten sekä markkinaoikeuteen ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen annettavien vastineiden laatiminen ja toimittaminen.
 - tarvittaessa uuden kilpailutusprosessin valmistelu ja toteuttaminen
 - sopimusten allekirjoitus Tilaajien puolesta

Tilaajat vastaavat siitä, että ne antavat hankinnan toteuttamista varten tarvittavat tiedot Espoolle viipymättä ja hyvissä ajoin ennen hankintamenettelyn käynnistämistä.

30.9.2020

3. Kulkukeskuksen toiminta

Kulkukeskuksen toiminta käynnistetään asteittain Ohjausryhmässä tehtävän linjauksen mukaisesti alueittain syksyn 2020 aikana. Espoo vastaa Kulkukeskuksen toiminnan organisoimisesta. Espoo valvoo Kulkukeskuksen toimintaan kuuluvien palvelujen toteutumista sekä tuottaa sitä koskevat raportit Tilaaajille Ohjausryhmässä sovitun mukaisesti.

Kulkukeskuksen toimintaan sisältyy mm. Kulkukeskuksen Kuljetusoperaattorin tehtävät (asiakaspalvelu, Kuljetusten välitys ja yhdistely, Kuljetuspalveluntuottajien neuvonta ja opastus sekä Kuljetusten valvonta ja ohjaaminen) sekä Kuljetukset.

Kukin Osapuoli vastaa Kuljetuspalvelujen piiriin kuuluvien Asiakkaidensa kuljetuspalvelupäätöksistä, Asiakkaiden tietojen (asiakasprofiili) viemisestä Kulkukeskusjärjestelmään ja siitä että Asiakkaiden tiedot ovat ajan tasalla. Osapuoli määrittää Asiakkaansa asiakasprofiilin. Osapuolet sitoutuvat myös huolehtimaan siitä, että niiden henkilökunta seuraa asiakaspalautteita ohjeiden mukaisesti sekä saattaa saamansa asiakaspalautteet Kulkukeskuksen tietoon. Osapuolet hoitavat Kulkukeskuksen ja kuljetusten operatiiviseen toimintaan liittyvän yhteydenpidon Kuljetusoperaattorin kautta.

Kukin Osapuoli vastaa myös Asiakkaidensa asiakasmaksujen määrittelemisestä ja ilmoittamisesta Kuljetusoperaattorille.

4. Sopimus- ja toimittajahallinta

Espoo vastaa Palvelujen sopimushallinnasta. Sopimushallintaan sisältyy mm. sopimuseurantapalaverit, hinnan tarkistuspalaverit ja vaativampien reklamaatioiden käsittely (niiltä osin kuin Kulkukeskusoperaattori Kuljetusoperaattori ei niitä vie loppuun asti, kuten esimerkiksi sellaiset reklamaatiot, joista aiheutuu sanktiomaksu Palveluntuottajalle). Lisäksi Espoo vastaa tarvittavista toimittajahallinnan toimenpiteistä.

4.1. Asiakaspalautteet ja reklamaatiot

Mikäli asiakaspalautteita ja reklamaatioita tehdään suoraan Osapuolelle, Osapuoli ohjaa ne Kulkukeskuksen asiakaspalveluun Kulkukeskusjärjestelmään kirjaamiseksi sekä asiakaspalautte- ja reklamaatioprosessin aloittamiseksi.

Tavalliset, vähäiset ja perusteettomat reklamaatiot Kulkukeskuksen asiakaspalvelu hoitaa itsenäisesti. Vakavat ja sanktioitavat reklamaatiot siirretään Espoon käsiteltäväksi, joka hankkii tarvittaessa lisätiedot Tilaaajilta. Espoon kaupunki perii tarvittaessa sanktiomaksut Palveluntuottajilta.

5. Viestintä ja ohjeistukset

Espoo vastaa Kuljetuspalveluihin liittyen Asiakkaille ja Palveluntuottajille annettavasta ohjeistuksesta ja viestinnästä. Ohjeistukset ja viestintävedokset hyväksytetään etukäteen Tilaaajilla, ellei poikkeuksellinen kiire vaadi pikaisia toimenpiteitä.

30.9.2020

Espoon kaupunki ylläpitää Kulkukeskuksen nettisivuja ja tekee mm. lehdistötiedotteet.

6. Kuljetuspalveluntuottajien koulutustilaisuudet

Espoo järjestää vuosittain koulutus- ja tiedotustilaisuuksia Kuljetuspalveluntuottajille yhdessä Tilaajien ja palveluun liittyvien ulkopuolisten tahojen kanssa. Tilaisuuksissa annetaan koulutusta ja informaatiota Kuljetuspalvelujen toteuttamiseen liittyvistä asioista. Tilaisuuden sisällön suunnittelu- ja käytännön järjestelyjä koskeva vastuu on Espoolla. Ohjelma käydään läpi ja hyväksytetään Ohjausryhmässä.

7. Asiakkaiden tilaisuudet

Espoo järjestää kerran vuodessa tai tarvittaessa Asiakkaille informaatio- ja keskustelutilaisuuden.

Pääsääntöisesti Asiakkaat osallistuvat palvelun kehittämiseen Espoon organisoiman kehittäjäasiakasverkoston kautta. Espoo valitsee kehittäjäasiakastilaisuuksiin osallistujat Kehittäjäasiakkaaksi ilmoittautuneista henkilöistä.

8. Maksuliikenne

Espoo vastaa maksuliikenteen hoitamisesta Palveluntuottajiin nähden.

Espoo ottaa Palvelun tuottamista koskevat laskutustiedot Kulkukeskusjärjestelmästä viikoittain ns. selfbilling -periaatteella. Kuljetusoperaattori ei näin ollen laadi laskuja operaattoritoiminnasta tai Kuljetuksista, vaan Espoo hakee Kulkukeskusjärjestelmästä Tilaajittain ja kustannuspaikoittain muodostetut laskutustiedostot ja laatii laskut. Laskuissa sovelletaan 10 päivän maksuehtoa.

9. Erityisehtoja VPL/SHL-Kuljetuspalveluja koskien

Espoo varmistaa, että VPL/SHL-Kuljetuspalvelujen kilpailutuksissa huomioidaan riittävä ja oikeanlainen kuljetuskalusto tarvittavine lisävarusteineen sekä kuljettajien osalta asiakaspalveluhenkisyys, koulutus ja tarvittava kielitaito.

Espoo vastaa VPL/SHL-Kuljetuspalvelujen osalta Kuljetuksiin liittyvästä yhteydenpidosta Kuljetusoperaattorin, Asiakkaiden, Kuljetuspalveluntuottajien sekä Tilaajien kanssa. Lisäksi Espoo vastaa sekä asiakas- että kuljettajaohjeiden tekemisestä.