



POHJOIS-
KARJALAN
HANKINTATOIMI

KULJETUSTEN YLEISET VAATIMUKSET

10.3.2020



SISÄLTÖ

Kuljetusten yleiset vaatimukset	2
1 Liikennöitsijää ja palvelutuotantoa koskevat yleiset vaatimukset	2
1.1 Kuljetussuunnitelmat	3
1.2 Asiakaspalaute ja reklamaatiot	3
1.3 Palvelun aikana tapahtuneet vahingot ja niiden korvaukset	3
1.4 Sopimuksen valvonta ja rikkeet	4
1.5 Koulutukseen osallistuminen	4
2 Henkilöstöä koskevat yleiset vaatimukset	5
3 Kaluston yleiset vaatimukset	6
4 Päästöjen, energiatehokkuuden ja kulutustietojen yleiset vaatimukset	7
5 Liikenneluvan voimassaolon ja yhteenliittymän yleiset vaatimukset	8



10.3.2020

Kuljetusten yleiset vaatimukset

Kuljetusten yleisiä vaatimuksia koskeva liite liitetään jokaisen tarjouspyynnön liitteeksi, joka koskee kuljetuspalveluiden kilpailutusta. Kilpailutuskohdaiset tekijät kuten esim. hinnoittelumalli ja reitit ilmoitetaan tarjouspyynnössä.

1 Liikennöitsijää ja palvelutuotantoa koskevat yleiset vaatimukset

Tarjottavan palvelun tulee olla laadultaan, sisällöltään ja käytännöntoteutukseltaan käyttötarkoitukseen soveltuva.

Liikennöitsijä on velvollinen hoitamaan sopimuksessa ja siihen liitetyissä asiakirjoissa määritellyn liikenteen lain, asetusten ja ohjeiden antamien määräysten ja suositusten mukaisesti.

Liikennöitsijä vastaa siitä, että kuljetuksissa noudatetaan voimassaolevaa lainsäädäntöä, sen perusteella annettuja määräyksiä sekä tilaajan toimivaltansa rajoissa antamia ohjeita. Liikennöitsijä ja kuljettajat noudattavat kyseistä kuljetusta koskevassa laissa säädettyä mahdollista salassapitovelvollisuutta, myös sopimuksen loppumisen jälkeen.

Liikennöitsijän on nimettävä sopimukselle vastuuhenkilö ja hänen varahenkilönsä, joiden on oltava tavoitettavissa työpäivinä puhelimitse ja sähköpostilla. Mikäli nimetyissä henkilöissä tapahtuu vaihdoksia, tulee uudet henkilöt ilmoittaa tilaajalle.

Käytettävien ajoneuvojen puhelinnumerot täytyy olla tilaajan tiedossa ennen sopimuksen alkamista ja ne on toimitettava tilaajalle ja näin voidaan varmistaa, että tilaaja saa esim. viivästystilanteessa yhteyden ajoneuvoon. Puhelinnumeromuutoksista tulee ilmoittaa välittömästi tilaajalle ja muille tarvittaville tahoille.

Kuljettaja hyväksyy annetun reitin ja siinä ilmoitetut ajoajat sekä noudattaa reitin suhteen tilaajan antamia ohjeita.



10.3.2020

1.1 Kuljetussuunnitelmat

Kuljetusten reittisuunnitelma on laskun maksun perusta ja se ei ole salainen tilaajan ja tuottajan välillä. Erittely ajetuista ajoista tulee liittää laskun mukaan tai toimittaa erillisenä liitteenä esimerkiksi sähköpostitse, ilman erittelyä laskua ei makseta.

Tilaaja voi käyttää seuraavassa kilpailutuksessa liikennöitsijöiden tekemiä reitti- ja ajoaikasunnitelmia sellaisinaan. Liikennöitsijällä ei ole veloitusoikeutta eikä tilaajalla ole maksuvelvollisuutta tarjouspyynnössä määritellyistä ajamatta jääneistä kuljetuksista.

1.2 Asiakaspalaute ja reklamaatiot

Liikennöitsijältä odotetaan vuorovaikutteista yhteistyötä tilaajan ja asiakkaiden kanssa palvelujen laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Liikennöitsijä ja tilaaja keräävät jatkuvasti sekä kirjallista että suullista asiakaspalautetta. Liikennöitsijän tulee laatia palautekoonnit merkittävistä asiakaspalautteista ja kertoa tilaajalle, miten niihin reagoidaan tai on reagoitu. Nämä käydään läpi mahdollisissa palautekeskusteluissa. Mahdolliset asiakaskyselyt tehdään yhteistyössä tilaajan ja liikennöitsijän kesken.

Liikennöitsijällä tulee olla systemaattinen kirjattu toimintatapa valitusten sekä reklamaatioiden vastaanottamiseksi, käsittelemiseksi ja korjaavien toimenpiteiden suorittamiseksi. Reklamaatioihin vaaditaan kirjallinen vastine tietyssä määräajassa ja selvitys asioiden tilasta sekä mahdollisista muutoksista.

1.3 Palvelun aikana tapahtuneet vahingot ja niiden korvaukset

Liikennöitsijä vastaa toimintansa ja henkilöstönsä toiminnasta aiheutuneista vahingoista tilaajalle, käyttäjälle ja loppuasiakkaille ja muulle ulkopuoliselle aiheuttamistaan vahingoista ja siksi liikennöitsijällä on oltava riittävä vastuuvakuutusturva sopimuskauden alkuun mennessä. Liikennöitsijä on velvollinen korvaamaan tilaajalle vahingon, joka aiheutuu siitä, että sopimuskauden tarkoittama liikennöinti jää täyttämättä tai että liikennöitsijä on muutoin laiminlyönyt liikenteen järjestämiseksi



10.3.2020

asetetut velvoitteensa tai muutoin rikkonut sopimusta. Mahdollisista pysäköintivirhemaksuista, liikennesakoista ym. vastaa liikennöitsijä.

Liikennöitsijä ei kuitenkaan vastaa niistä vahingoista, jotka aiheutuvat tilaajalle siitä, ettei liikennettä voida hoitaa liikennöitsijästä riippumattoman ylivoimaisen esteen johdosta, kuten esim. sodan, liikennällepanon, poikkeuksellisten luonnonvoimien tai vaikutuksiltaan niihin verrattavan esteen johdosta.

1.4 Sopimuksen valvonta ja rikkeet

Mikäli tilaajan tietoon tulee liikennöitsijän toiminnassa sopimusrikkaita, on tilaajalla mahdollisuus huomautukseen tai sanktioon ko. rikkeestä. Sopimusrikkeeksi katsotaan kaikki sopimusehtojen vastainen toiminta. Esimerkiksi tupakointi liikennöinnin aikana katsotaan rikkeeksi.

Rikkeen sanktioksi katsotaan kohdan ”Ajamatta jäänyt kuljetus” mukainen sanktio. Tämän mukaisesti tilaajalla ei ole maksuvelvollisuutta kyseisen rikkeen tapahtumapäivän kuljetusten osalta, eikä liikennöitsijällä tällöin ole oikeutta saada korvausta kyseisen päivän kuljetuksesta.

1.5 Koulutukseen osallistuminen

Tilaajalla on oikeus valvoa reittiä ja aikataulua sekä kalustoa, toimintaa ja palvelutasoa sekä ajoneuvojen sopivuutta ja siisteyttä koskevien määräysten noudattamista tarvittaessa yhdessä palvelun käyttäjien edustajan kanssa. Tarkastukset eivät vähennä liikennöitsijän vastuuta ja velvollisuuksia.

Liikennöitsijä vastaa asiakirjoissa asetettujen velvollisuuksien täyttämisestä ja antamiensa tietojen oikeellisuudesta.

Mikäli tilaaja katsoo aiheelliseksi, on hankintakohteen liikennöitsijän, yhteyshenkilön ja hänen varahenkilönsä ja kaikkien kuljettajien velvollisuus osallistua tilaajan mahdollisesti järjestämiin n. 1-2 tuntia kestäviin kuljetustilaisuuksiin (esim. kuljettajakoulutuksiin tai kuljetusiltoihin).



10.3.2020

Liikennöitsijä sitoutuu osoittamaan itsensä ja kuljettajansa näihin kuljetustilaisuuksiin ja sitoutuu järjestämään työt niin, että kuljettajat pääsevät koulutuksiin. Mahdollisia kuljetustilaisuuksia on n. 1 – 2 kpl/sopimusvuosi ja niihin osallistumisesta ei makseta erillistä korvausta liikennöitsijälle. Nämä koulutustilaisuudet pyritään järjestämään siten arki-iltoina, että ne eivät osu päällekkäin tämän hankinnan toiminta-aikojen kanssa.

2 Henkilöstöä koskevat yleiset vaatimukset

Kuljettajien tulee olla ajotaidoiltaan, asiakaspalvelutaidoiltaan ja terveydentilaltaan soveltuvia kuljetamaan sopimuksen mukaisia kuljetuksia. Vakituksille tai vaihtuville kuljettajille on oltava tehty riittävät sijaisjärjestelyt, siten, että sopimuksen mukaiset kuljetukset pystytään hoitamaan myös esim. mahdollisissa poissaolotilanteissa. Kuljettajan sijainen on opastettava reitille ennen sijaisuuden alkua, jotta aikataulut pitävät paikkansa sijaisenkin aikana ja sijainen tietää sovitut käytännöt. Liikennöitsijä on vastuussa sijaistyöntekijöistään.

Liikennöitsijä vastaa kuljettajien koulutuksesta asiakaspalveluun ja huolehtii siitä, että kuljettajilla on asialliset ja siistit varusteet. Kuljettajilta edellytetään henkilökortin tai muun tunnisteen esillä pitämistä, josta tulee käydä ilmi sekä työntekijän etunimi että liikennöitsijän nimi.

Kaikilla palveluntuotantoon osallistuvilla (liikennöitsijä ja kuljettajat) tulee olla sujuva eli ymmärrettävä (puhuminen ja kirjoittaminen, puheen ymmärtäminen ja kirjoittaminen ja tekstin ymmärtäminen ja puhuminen) suomen kielen taito, koska heidän tulee pystyä viestimään tilaajan ja mahdollisesti muiden tahojen kanssa kuten esim. vanhempien kanssa palveluntuotantoon liittyvissä asioissa. Kielitaito tulee todistaa ennen sopimuskauden ja liikennöinnin alkua, mikäli liikennöitsijän tai kuljettajan äidinkieli ei ole suomi. Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan opetushallituksen. Yleisten kielitutkintojen keskitason tutkinnon mukaista määrittelyä kielitaidosta eli vähintään kahdessa (2) arvioitavassa osa-alueessa arvosana tulee olla vähintään keskitasoa 3 - 4.



10.3.2020

3 Kaluston yleiset vaatimukset

Kaiken kaluston tulee toimia moitteettomasti ja olla siistiä, huollettua sekä kuljetettavien henkilöiden tai tavaroiden kannalta asianmukaista ja turvallista. Kaiken kaluston tulee olla kunnoltaan sellaista, että kuljetukset voidaan hoitaa häiriöttä aikataulun mukaisesti.

Liikennöitsijä vastaa siitä, että liikennöinnissä käytettävä kalusto on Suomen tieliikenteeseen hyväksyttyä ja katsastus on voimassa. Kuljetuskapasiteetiltaan kaluston tulee olla tarjottavan kohteen asettamat vaatimukset täyttävää ja ominaisuuksiltaan asetettujen määräysten mukaisia.

Käytettävissä ajoneuvoissa tulee olla matkapuhelin handsfree- varustuksella. Kaiken käytettävän kaluston tulee olla savuttomia.

Kuljetuskapasiteetiltaan kaluston tulee olla vähintään tarjottavan kohteen asettamat vaatimukset täyttävää. Liikennöitsijä vastaa siitä, että tarjoukseen liitetty kuvaus sopimuksen toteuttamiseen käytettävästä kuljetuskalustosta vastaa todellisuutta (mm. ajoneuvojen määrä, käyttöönottovuosi, malli, kuljetuskapasiteetti ja ajoneuvon päästöluokka sekä todistukset käytetyn kaluston päästöluokista).

Kuljetuksiin käytettävän auton tulee soveltua liikennöimään myös huonokuntoisilla syrjä- ja pihateillä, eikä liian suuri kalustokoko saa rajoittaa auton joustavaa liikkumista esimerkiksi ahtailla asuin- ja piha-alueilla.

Liikennöitsijä sitoutuu käyttämään koko sopimuskauden tarjouksessa mainittua tai vastaavaa kuljetuskalustoa. Mikäli liikennöitsijä vaihtaa kuljetuskalustoa kesken sopimuskauden siitä tulee kaluston vaihto hyväksyttävä tilaajalla ja osoittaa tarjouspyynnössä kalustolle asetettujen vähimmäisvaatimusten täyttyminen ennen uuden kaluston käyttöönottamista.

Sopimuksen toteuttamiseen tarvittavan kuljetuskaluston ei tarvitse vielä olla tarjouksen tekohetkellä liikennöitsijän hallinnassa ja käytettävissä. Tässä tapauksessa on annettava selvitys, mitä kuljetuskalustoa sopimuksen toteuttamiseksi tarjouksen mukaisesti aiotaan hankkia. Kuvaukseen on liitettävä myös kuljetuskalusto mahdollisten alihankkijoiden osalta.



10.3.2020

Tilaaaja voi tarvittaessa velvoittaa käyttämään sopimuksen mukaisia ajoja suorittavissa ajoneuvoissa aikaa ja matkaa mittaavaa GPS- tai muuta vastaavaa seurantalaitetta. Seurantalaitteiden hankinnasta näissä tilanteissa vastaa tilaaja.

Mahdollisissa kuljetuskaluston vaurio-tilanteissa liikennöitsijä on velvollinen järjestämään kustannuksellaan varakaluston. Liikennöitsijän on kuvattava tarjouksessaan, miten liikennöitsijä toimii, jos käytettävä kalusto rikkoutuu ennen tai kesken kuljetuksen tai ajo muusta syystä keskeytyy tai viivästyy.

Kuljettajan on ilmoitettava häiriötilanteesta (esim. rikkoutunut ajoneuvo, yllättävä kaluston lisätarve) viivytyksettä tilaajalle ja liikennöitsijän on ryhdyttävä välittömiin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi.

Kuljettajan on tiedotettava matkustajille häiriöstä ja aiheutuneen viivästyksen kestosta.

Erityisestä syystä liikenteessä voidaan käyttää häiriöttömän liikennöinnin turvaamiseksi tilapäisesti myös sovitusta poikkeavaa kalustoa. Tästä tulee kuitenkin viivytyksettä ilmoittaa tilaajalle, jos tällaisia ajoneuvoja käytetään pidempään kuin kahtena peräkkäisenä päivänä.

4 Päästöjen, energiatehokkuuden ja kulutustietojen yleiset vaatimukset

Tarjottavan kuljetuskaluston on täytettävä tarjouspyynnössä vaadittu Euroluokituksen mukainen päästötaso, joka on esitettävä rekisteröintitodistuksessa olevalla Euro-päästötasotiedolla, ajoneuvon ensirekisteröintipäivällä tai muulla todistuksella.

Polttoaineenkulutuksen ja hiilidioksidipäästöjen osalta edellytetään polttoaineenkulutuksen seurannan järjestämistä. Liikennöitsijän tulee oma-aloitteisesti toimittaa palvelussa käytetyn kaluston kulutustiedot ajettua kilometriä kohden jokaisen palveluvuoden päätyttyä. Riittäväksi seurannan järjestämiseksi polttoaineenkulutuksen ja hiilidioksidipäästöjen osalta katsotaan esimerkiksi ympäristöjohtamis- tai energiatehokkuussopimusjärjestelmän todistus tai vastaava, jossa asian aktiivinen seuranta ilmenee.



10.3.2020

5 Liikenneluvan voimassaolon ja yhteenliittymän yleiset vaatimukset

Liikennöitsijällä tulee olla sopimuskauden alkuun mennessä kilpailutettavien kuljetuspalveluiden harjoittamiseen oikeuttava lupa esim. liikennelupa, henkilöliikenteeseen oikeuttava lupa tai taksilupa. Luvan umpeutuminen kesken sopimuskauden ei estä liikennöitsijää ottamasta osaa tarjouskilpailuun. Liikennöitsijän on kuitenkin sitouduttava tekemään uusi hakemus hyvissä ajoin, jotta lupa voi jatkaa keskeytyksettä koko sopimuskauden. Liikennöitsijä vastaa tilaajalle aiheutuvista vahingoista, joita aiheutuu sopimuksen purkautuessa kesken sopimuskauden siitä syystä, että liikennöitsijä ei hae vaadittua lupaa tai lupaa ei uudisteta liikennöitsijästä johtuvasta syystä.

Liikennöitsijät voivat liittyä yhteen tehdäkseen yhteisen tarjouksen yhteisestä suorituksesta silloin, kun yhteenliittymään kuuluvan yksittäisen liikennöitsijän voimavarat eivät riitä tarjouskilpailun kohteena olevan liikenteen hoitamiseen.

Liikennöitsijä voi käyttää hankinnan toteuttamiseen muiden tahojen voimavaroja riippumatta niiden välisten suhteiden oikeudellisesta luonteesta. Tarjouksessa on ilmoitettava mahdollisen tarjoajakonsortion osapuolet ja nimettävä päävastuullinen osapuoli. Mikäli tarjoajana toimii ryhmittymä, liikennöitsijän tulee selvittää osapuolten väliset sopimukset ja muut sitoumukset, joilla osoitetaan, että tarjouspyynnössä vaaditut edellytykset täyttävät voimavarat ovat ryhmittymän käytössä. Tarjoukseen on liitettävä ryhmittymän kaikkien osapuolten osalta ladattavaksi pyydetyt pakolliset tilaajavastuulain edellyttämät todistukset ja selvitykset.