

Ohjauskeskuspalvelun toiminnallisuudet

1. Hankinnan kohteena on kokonaisvaltainen kuljetusten ohjauskeskuspalvelu

Tilausten vastaanottaminen, välitys, yhdistely ja reititys (sisältäen palvelun ja järjestelmän toiminnallisuudet)

- tilausten välitystoiminta sisältäen tilaajan ja asiakkaiden (palvelun käyttäjät) tilausten vastaanottamisen vähintään puhelimitse, tekstiviestinä, mobiilisovelluksella ja selaimen tilauslomakkeella, tilausten reitityksen ja yhdistelyn sekä muodostuvien reittien automaattisen yhdistelyn
- kuljetus- ja reittitilaukset halutussa järjestyksessä autoille, optimoidusti asiakkaan tarpeen ja asiakasprofiilin, auton sopivan sijainnin ja tilaajan kilpailutuksen etusijajärjestyksen mukaisesti
- auton valintaan vaikuttavia kriteereitä tulee voida muuttaa
- Autoissa tilausten vastaanottaminen tapahtuu ajoneuvopäätelaitteella (esim. puhelin tai tabletti, jonka käyttöjärjestelmä on Android tai muu yleisesti käytössä oleva). Laitteen kustannuksista vastaa kuljetuspalvelun tuottaja (autoilija). Autoilija lataa laitteeseen ohjauksen edellyttämän kuljettajasovelluksen. Ohjauskeskus ohjeistaa tarvittaessa autoilijoita oikean tyyppisen laitteen hankinnassa ja sovelluksen lataamisessa. Sovelluksen lataamisen ja käytön on oltava autoilijoille maksutonta.
- hankinnan kohteena olevan liikenneohjauksen osalta autoilijalle ei kohdistu laite- tai ohjauspalvelukustannuksia
- kuljetusten valvonta ja tarvittaessa kuljetusten uudelleen järjestelyt
- kuljetusten yhdistelymahdollisuus palveluliikenteeseen, koulukyyteihin, julkiseen liikenteeseen ja markkinaehtoisiin kuljetuksiin tilaajan kanssa erikseen sovittavalla tavalla
- järjestelmän on kyettävä yhdistämään asiakkaiden tilauksia myös jo alkaneisiin matkoihin
- poikkeamatilanteiden koordinointi ja autoilijoiden ohjaaminen poikkeamatilanteissa

2. Asiakkaan (matkustajan) tietojen hallinta

- Järjestelmä sisältää tilaajakuntien henkilöstölle selainpohjaisen näkymän hallintajärjestelmästä, jolla tilaajakunnat ylläpitävät kuljetuksiin oikeutettujen tietoja
- asiakkaan tietojen hallinta toteutuu tilaajan toimesta käyttäjystävällisestä käyttöliittymästä tai vastaavasta siten, että muutokset näkyvät heti järjestelmässä
- asiakkuuksia voidaan perustaa massana esimerkiksi excel-tiedoston avulla
- asiakkuus tulee voimaan heti luomisen jälkeen ja voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva
- matkaoikeuksien luominen ja seuranta on mahdollista viikko-, kuukausi- tai vuositasolla (matkajakso)
- asiakkaalle voidaan mahdollistaa matkojen siirtäminen määritellyissä rajoissa seuraavalle matkajaksolle
- asiakkaan tietoihin voidaan luoda eri matkatyyppejä (vapaa-ajan matkat, työ- ja opiskelumatkat tms.) joissa eri matkamäärät ja erillinen seuranta
- järjestelmä tunnistaa, mikä matkatyyppi on kyseessä (esim. vapaa-ajan matka, opiskelumatka tms.)

Liite 1B

- asiakkaalle voidaan asettaa lisäpalveluita ja lisätietoja avustamiseen ja tarpeisiin liittyen
- asiakkaan kyyti voidaan ohjata tietyille tai tietyille autoille ja/tai kuljettajille
- matkaoikeuteen voidaan liittää muu maksajatieto kuin matkustaja
- asiakkaan matkojen määrä ja matkustusoikeuden voimassaoloaika on joustavasti muutettavissa
- asiakkaalle voidaan toteuttaa henkilökohtainen matkustusbudjetti, joita seurataan euro ja/tai km-määräisenä
- palveluntuottaja voi lisätä asiakasprofiiliin huomioita esimerkiksi asiakkaan avustamistarpeeseen liittyen asiakkaan suostumuksella. Varsinaisia yksittäisen asiakkaan kuljetusoikeuksia palveluntuottajalla ei ole oikeus muuttaa
- kaikista merkinnöistä tulee ilmetä, kuka merkinnän on tehnyt ja milloin se on tehty
- asiakkaalle voidaan toteuttaa bonus matkojen yhdistelyyn liittyen (esimerkiksi omavastuusuuden poisto). Bonuksen tulee olla kuntakohtaisesti asetettavissa ja muutettavissa
- omavastuun lasketaan on erilaisia laskentamalleja, joita voidaan muokata. Omavastuun määrittäminen on mahdollista matkatyypeittäin (esim. työmatkat, yhdistellyt matkat tms.)
- tilaaja päivittää järjestelmään asiakkuuden päättymisen
- palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa asiakkaille tarkoitetun kortin, jonka näyttämällä asiakkaat voivat todentaa matkaoikeutensa autossa

3. Asiakkaan (matkustajan) sovellus

- asiakkaat voivat tilata, muuttaa ja peruuttaa tilauksia sekä tarkistaa käytettävissä olevien matkojen määrän
- mobiilisovelluksen lisäksi voidaan toteuttaa selainpohjainen sovellus, jossa asiakkaat voivat tarkastaa matkaoikeutensa (ei pakollinen)
- mobiilisovellus ja tekstiviesti-ilmoitus noutoajasta asiakkaalle
- asiakkaan on voitava käyttää palvelua kaikilla yleisesti käytössä olevilla mobiilialustoilla (esim. Android, iOS)
- asiakkaan tulee voida ladata ja asentaa sovellus vaivatta kunkin alustatoimittajan tai muun palveluntarjoajan ns. eStoresta
- selainsovelluksen on oltava tietoturvallinen ja salattu (ssl).
- asiakkaalle on kerrottava, mitä tietoja ja toimintoja sovellus saa puhelimesta hyödyntää. Hyödynnettävien tietojen on palveltava ohjauskeskuspalvelun tavoitteita.
- selainsovelluksen tulee toimia eri selaimilla ja alustoilla tietokoneilla, matkapuhelimilla ja tableteilla.
- selainsovelluksen tulee toimia virheettömästi yleisimmillä tuetuilla selaimilla (esim. MS Edge, Chrome, Firefox)
- palveluntarjoajan tulee kyetä tarjoamaan optiona asiakkaan sovellusta tekstiviestitoiminnallisuutena (SMS-gateway).

Liite 1B

4. Asiakas- ja autoilijapalautteen koordinointi

- asiakkaiden ja autoilijoiden palautteiden vastaanottaminen, hallinta ja raportointi
- asiakkaille mahdollisuus antaa asiakaspalautteita välittömästi toteutuneen kuljetuksen jälkeen mobiilisovelluksella, tekstiviestinä ja selaimen kautta. Palautteen voi antaa anonyymisti tai nimellä

5. Tukipyynnöt ja vikatilanteet

- häiriö- ja vikatilanteiden sekä neuvontapyyntöjen käsittelyyn ja korjaamiseen on palvelupiste ja kiireellisiä tilanteita varten puhelinpalvelu
- ongelmatilanteiden raportointia varten tikettijärjestelmä tai vastaava, josta tilaajakin voi seurata asian etenemistä reaaliaikaisesti
- palveluntuottaja tiedottaa tilaajaa ja asiakkaita häiriötilanteista välittömästi ja tämän jälkeen säännöllisesti, kunnes vika on korjattu
- palveluntuottaja käynnistää kriittisen vian syyn etsinnän välittömästi vian tultua havaituksi
- palveluntuottaja tiedottaa arvioidusta korjausajasta heti, kun vian syy on selvinnyt
- tukipyyntöjen ja vikatilanteiden osalta noudatetaan hankintasopimuksen liitteessä 1D "SLA Palvelutasot" sovittuja toimintatapoja, ratkaisu- ja reagointiaikoja sekä sanktioita.

6. Järjestelmän tai järjestelmäkokonaisuuden toiminta

- Järjestelmän käytöstä ei saa seurata tilaajalle lisäkustannuksia, kuten lisenssimaksuja tai vastaavia
- Järjestelmän pitää pystyä automaattisesti ohjaamaan, välittämään ja yhdistelemään järjestelmään eri kanavia pitkin tehtyjä tilauksia tilaajan tavoitteiden mukaisesti. Ohjauksen ja yhdistelyn tulee olla parametroitavissa tilaajan asettamien tavoitteiden (esimerkiksi optimointi kustannusten, ajokilometrien, ajan tai näiden yhdistelmät) mukaisesti. Tilaaaja asettaa erikseen kulloinkin noudatettavat optimointitavoitteet
- järjestelmä mahdollistaa kuljetusten automaattisen ketjuttamisen minimoiden tyhjänä ajamisen, huomioiden asiakkaan palvelutason ja asiakasprofiilit
- Järjestelmän pitää käyttää reitinlaskentaan todellista, ajantasaista tieverkkoa ja tieverkolle arvioituja ajonopeuksia tai ajoaikoja
- reitinlaskennan pitää huomioida asiakkaan kyytiinnousuun ja kyydistä poistumiseen kuluva aika, joka riippuu asiakkaan mahdollista apuvälineistä ja muista asiakasprofiilin mukaisista erityistarpeista sekä tarvittaessa pysähdykset
- järjestelmässä pitää olla osoiterekisteri tai vastaava tilausten osoitteiden syötön tarpeisiin
- tilausten osoitteina on oltava mahdollisuus käyttää myös ns. tunnettuja paikkoja
- järjestelmän käyttöliittymä on responsiivinen, eli taipuu tyylikkäästi eri selaimille, mobiililaitteille jne.
- selainyhteys https-protokollan avulla
- järjestelmän tulee pystyä muodostamaan mahdollisimman esteettömiä matkaketjuna myös julkiseen joukkoliikenteeseen kuten juna- ja linja-autoliikenteeseen
- ohjauskeskus ei saa veloittaa rajapinnoista erikseen mitään asiakkaalta, tilaajalta tai autoilijalta, vaan rajapintojen hinnoittelun tulee sisältyä ohjauskeskuksen kokonaistarjoukseen

Liite 1B

- järjestelmän kaikki osat täyttävät kulloinkin voimassa olevan tietosuojasääntelyn vaatimukset (erillinen liite "Henkilötietojen käsittelyn ehdot")
- järjestelmän on pystyttävä välittämään asiakkaan kulkemiseen ja matkustamiseen liittyviä tietoja joustavasti autoon tilaajan tarkempien ohjeiden mukaisesti siten, että asiakkaan turvallinen ja palvelukuvauksen mukainen matka mahdollistuu
- järjestelmän rajapinnat ovat dokumentoitu uudelleenkäytettävyyttä varten. Dokumentaatio on tilaajan käytettävissä ja hyödynnettävissä jatkokehityksessä
- tuki ryhmätilausten suunnittelulle
- tuki toistuvien tilausten suunnittelulle

7. Laskutus- ja tilitysaineisto ja tilitykset

- kuljetusten laskutus perustuu kuljetettaviin, eli jokaisen kuljetettavan tiedoissa on pystyttävä ylläpitämään tarvittavaa laskutustietoa (kotikunnan laskutustiedot)
- autoilijoiden tilitysten ja asiakkaiden omavastuuhintojen edellyttämän materiaalin muodostaminen
- asiakkaiden omavastuuosuuden maksaminen tapahtuu autossa, käytettävissä olevilla maksuvälineillä
- ohjauskeskuksen järjestelmä yhdistää toteutumätiedot tilaustietoihin ja muodostaa laskutustietoaineiston, jonka ohjauskeskus tarkastaa ja tarvittaessa korjaa
- laskutustietoaineisto on tilaajan tarkempien ohjeiden mukainen ja riittävä jotta se voi toimia tilaajien sähköisten tilitysten ja laskutuksen perusteena. Laskutusaineiston muoto tilaajan vaatimusten mukaisesti.
- laskutusaineisto ja tilausaineisto muodostavat pohjan raportointiaineistolle, joka on tilaajan käytettävissä osana raportointia. Laskutustieto- ja raportointiaineisto on kuntakohtainen
- palveluntuottajalla tulee olla mahdollisuus automatisoida laskutusaineistojen siirto asiakkaan järjestelmiin.

8. Valvonta ja raportointi

- palvelun kuuluu ohjauskeskus- ja kuljetustoiminnan ja tilausten toiminnallisuuksien toteutumisen yksityiskohtainen valvonta ja raportointi
- valvonta ja raportointi toteutuu ohjauskeskuksen kokonaisuuden mukaisesti sekä erikseen kunkin kunnan osalta
- kuljetuskustannusten seuranta ja valvonta
- käyttöliittymä tai sovellus tilaajan käyttöön matkustustietojen ylläpitoon ja raportointiin, jossa käyttöoikeudet voidaan rajata käyttäjä- ja roolikohtaisesti
- soveltuvin osin yhtenevät ja reaaliaikaiset tiedot tilaajan ja asiakkaan sovelluksessa sekä ajoneuvolaitteissa
- kuljetusten toteutumätiedot rekisteröityvät järjestelmään kuljetuksen päätyttyä
- kuljetuksen päätyminen poistaa asiakkaalta yhden matkan

Liite 1B

- tilaajalla on mahdollisuus seurata ajoneuvojen sijaintia ja kuljetusten toteutumista, ajoneuvojen reittejä ja kuljettajien kuittauksia sekä vastaavia tietoja reaaliajassa ja reklamaatioiden yhteydessä jälkikäteen
- asiakkaalla on mahdollisuus seurata tilatun auton saapumista reaaliajassa mobiilisovelluksen karttanäkymästä sekä saada ja vaihtaa muuta kuljetuksen toteutumiseen liittyvää tietoa
- mahdollisuus tulostaa asiakkaalle toimitettavat asiakastiedot

