Kela 30/43/2021

SOPIMUS SAIRAUSVAKUUTUSLAIN PERUSTEELLA KORVATTAVIEN MATKOJEN TUOTTAMISESTA POHJANMAAN MAAKUNNAN ALUEELLA

1.10.2021

Kela
PL 450, 00056 Kela
Puhelin 020 634 11
etunimi.sukunimi@kela.fi

FPA
PB 450, 00056 FPA
Telefon 020 634 11
fornamn.efternamn@fpa.fi

www.kela.fi | www.fpa.fi

Sisällysluettelo

1 SOPIMUKSEN OSAPUOLET 4

2 MÄÄRITELMIÄ 4

3 SOPIMUKSEN TARKOITUS JA KOHDE 5

4 PALVELUNTUOTTAJAN TEHTÄVÄT 6

4.1 KOKONAISVASTUULLISUUS 6

4.2 KORVATTAVIEN MATKOJEN TUOTTAMINEN 9

4.3 PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖSTÖ 10

4.4 PALVELUN TUOTTAMISEN SIJAINTI 11

5 ALIHANKINTA 11

6 REKISTERINPITO, TIETOTURVA JA TIETOSUOJA 12

7 MAKSUKERTAPALKKION MAKSAMINEN 14

8 KULJETUSKORVAUSTEN MAKSAMINEN 15

9 HINTOJEN MUUTOKSET 15

10 KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI 15

11 SOPIMUKSEN VOIMAANTULO JA VOIMASSAOLOAIKA 16

12 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN 16

13 SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN 17

14 SOPIMUKSEN PURKAMINEN 17

15 SOPIMUSSAKKO 19

15.1 SOPIMUSSAKKOA KOSKEVAT YLEISET EHDOT 19

15.2 SOPIMUSSAKKOON OIKEUTTAVAT POIKKEAMAT 19

16 VAHINGONKORVAUS 22

17 VAKUUTUKSET 23

18 AVUSTAMISVELVOLLISUUS SOPIMUKSEN PÄÄTTYESSÄ JA PALVELUNTUOTTAMISEN ALKAMINEN 23

19 IMMATERIAALIOIKEUDET 24

20 AUDITOINTI 25

21 SOPIMUSKUMPPANUUS 25

22 YHTEYSHENKILÖT 26

23 ASIAKASPALAUTTEIDEN RAPORTOINTI JA KÄSITTELY 26

24 MUU TOIMINNAN RAPORTOINTI 26

25 KILPAILUN RAJOITTAMINEN 26

26 RIITOJEN RATKAISEMINEN JA SOVELLETTAVA LAKI 27

27 NOUDATETTAVAT SOPIMUSEHDOT 27

28 ASIAKIRJAT JA NIIDEN NOUDATTAMISJÄRJESTYS 27

29 ALLEKIRJOITUKSET 28

1 SOPIMUKSEN OSAPUOLET

a. Kansaneläkelaitos (y-tunnus 0246246-0, jäljempänä "Kela")

b. Keskustaksi Oy (y-tunnus 0182357-8, jäljempänä "Palveluntuottaja")

Sopimuksen osapuolista käytetään jäljempänä myös määritelmää "Osapuoli" ja yhdessä "Osapuolet".

2 MÄÄRITELMIÄ

a. *Sopimuksella* tarkoitetaan tätä käyttöoikeussopimusta.

b. *Palvelukuvauksella* tarkoitetaan Sopimuksen liitteenä olevaa asiakirjaa "Palvelukuvaus" liitteineen.

c. *Palvelulla* tarkoitetaan kaikkia niitä tehtäviä, velvollisuuksia ja suoritteita, joita Palveluntuottaja on velvollinen tekemään Sopimuksen ja Kelan antamien ohjeiden perusteella.

d. *Vakuutetulla* tarkoitetaan sairausvakuutuslain (1224/2004) 1 luvun 2 §:ssä tarkoitettua henkilöä. Sopimuksessa vakuutetulla tarkoitetaan myös henkilöä, jolla on oikeus korvaukseen matkastaan sairausvakuutuksesta muun lainsäädännön perusteella.

e. *Korvattavalla matkalla* tarkoitetaan sairausvakuutuslain perusteella korvattavaa taksimatkaa. Korvattavalla matkalla tarkoitetaan myös sellaisen henkilön taksimatkaa, jolla on oikeus korvaukseen matkastaan sairausvakuutuksesta muun lainsäädännön perusteella.

f. *Henkilötietolainsäädännöllä* tarkoitetaan voimassa olevaa ja sopimuskauden aikana voimaan tulevaa henkilötieto- ja tietosuojalainsäädäntöä sekä niitä koskevia tai niihin liittyviä viranomaismääräyksiä. Tietosuoja-asetuksella tarkoitetaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus).

g. *Puhtaalla ajoneuvolla* tarkoitetaan ajoneuvoa, jonka hiilidioksidipäästöt ovat enintään 50 grammaa hiilidioksidia kilometriltä määriteltyinä niiden tyyppihyväksyntävaatimusten mukaisesti, jotka olivat voimassa ensirekisteröinnin ajankohtana voimassa olleen Euroopan unionin lainsäädännön mukaisesti. Lisäksi ajoneuvon todellisissa ajo-olosuhteissa mitatut päästöt (RDE) ovat enintään 80 prosenttia sovellettavista päästörajoista, jotka säädetään moottoriajoneuvojen tyyppihyväksynnästä kevyiden henkilö- ja hyötyajoneuvojen päästöjen (Euro 5 ja Euro 6) osalta ja ajoneuvojen korjaamiseen ja huoltamiseen tarvittavien tietojen saatavuudesta annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston ase-

tuksessa (EY) N:o 715/2007 tai sen seuraajasäädösten liitteessä I. Todellisissa ajo-olosuhteissa mitatuilla päästöillä (RDE) tarkoitetaan ilman epäpuhtauksia aiheuttavia päästöjä, jotka ilmoitetaan moottoriajoneuvojen ja niiden perävaunujen sekä tällaisiin ajoneuvoihin tarkoitettujen järjestelmien, osien ja erillisten teknisten yksiköiden hyväksymisestä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2007/46/EY liitteessä IX.

h. *Kilpailutusalueella* tarkoitetaan kutakin Palvelukuvauksen liitteessä 11.1 "Maakunta-alueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat" määritellyistä kilpailutusalueista.

i. *Vapaehtoisella erityisryhmien kuljettajakoulutuksella* tarkoitetaan liikenteen palveluista annetun lain 320/2017 26 a §:ssä tarkoitettua vapaaehtoista erityisryhmien kuljettajakoulutusta.

3 SOPIMUKSEN TARKOITUS JA KOHDE

a. Sopimus perustuu Kelan tarjouspyyntöön 2.6.2021, Palveluntuottajan tarjoukseen 5.8.2021 Ja Kelan tekemään hankintapäätökseen 14.9.2021.

b. Sopimuksen tarkoituksena on turvata Vakuutetuille yhdenvertainen pääsy tarpeelliseen sairaanhoitoon silloin, kun Vakuutetun sairauden tai vamman, taikka liikenneolosuhteiden vuoksi matkustaminen sairaanhoitoon edellyttää sairausvakuutuslain 4 luvun 5 § 2 momentissa tarkoitetun erityisajoneuvon käyttämistä.

c. Sopimuksessa sovitaan palvelun tuottamisen ehdoista. Palveluntuottaja on kokonaisvastuullinen toimittaja, joka vastaa Sopimuksessa ja sen liitteissä määritellyn palvelun tuottamisesta kokonaisuudessaan. Sopimuksen palvelukokonaisuus sisältää tilausten vastaanoton, matkojen yhdistelyn, välityksen, kuljetuspalvelun järjestämisen, kuljetusten valvonnan, maksuliikenteen sekä raportoinnin Kelalle. Palveluntuottamisessa tulee huomioida Kelan sähköisen suorakorvausmenettelyn edellytykset. Palveluntuottajan tulee tuottaa palvelut mahdollisimman tehokkaasti ja korkeaa laatutasoa noudattaen.

d. Sopimuksen kohteena on Korvattavien matkojen tuottaminen Vakuutetuille Palvelukuvauksessa esitetyllä tavalla. Sopimuksen perusteella Palveluntuottaja vastaa Korvattavien matkojen tuottamisesta Vakuutetuille. Lisäksi Palveluntuottaja vastaa muun muassa matkatilausten vastaanottamisesta, matkojen yhdistelystä, matkojen välityksestä, kuljetusten valvonnasta, matkaketjujen rakentamisesta, laskutuksesta, sähköisen suorakorvauksen edellyttämien tietojen tuottamisesta Kelalle, sähköisen kyselypalvelun TAKSO:n hyödyntämisestä sekä Palvelukuvauksen mukaisesta raportoinnista.

e. Palvelun sisältö on tarkemmin kuvattu Palvelukuvauksessa. Palveluntuottaja on velvollinen tekemään kaikki vaadittavat toimenpiteet, suoritukset ja tehtävät, joita Sopimuksessa ja sen liiteasiakirjoissa edellytetään.

4 PALVELUNTUOTTAJAN TEHTÄVÄT

4.1 KOKONAISVASTUULLISUUS

a. Palveluntuottaja sitoutuu vastaamaan kokonaisvastuullisesti Sopimuksessa ja sen liitteissä määritellyistä Palveluntuottajan tehtävistä ja velvollisuuksista. Sitoutuminen kokonaisvastuulliseen palveluntuottamiseen tarkoittaa, että Palveluntuottajan tulee tuottaa kaikki Palveluntuottajalta tilatut Korvattavien matkojen matkatilaukset Sopimuksen kohdan 4.2 alakohdassa a. määritellyllä Kilpailutusalueella, ellei Vakuutettu tai hänen puolestaan asioiva henkilö ole perunut tilausta. Jos Palveluntuottaja ei kykene tuottamaan Vakuutetulle Korvattavaa matkaa itse tai alihankkijoidensa tuottamana oikea-aikaisesti, tulee Palveluntuottajan järjestää Vakuutetun matka muulla tavoin kustannuksellaan tai korvata Vakuutetun itse hankkiman matkan kustannukset Sopimuksen kohdan 4.2 alakohdissa e.-g. kerrotun mukaisesti.

b. Kela hakee kilpailutuksessa kahta palveluntuottajaa kullekin Kilpailutusalueelle. Vakuutetulla tai hänen puolestaan asioivalla henkilöllä (mukaan lukien terveydenhuollon henkilökunta) on oikeus valita, kummalta Kilpailutusalueen palveluntuottajista hän tilaa matkan. Palveluntuottaja ei voi siirtää tilauspuhelua tai vastaanotettua matkatilausta saman Kilpailutusalueen toiselle palveluntuottajalle siten, että toinen palveluntuottaja tuottaa Korvattavan matkan ja tekee siitä suorakorvaustilityksen Kelalle. Palveluntuottaja voi kuitenkin kohdan 4.2 alakohdassa e. tarkoitetussa tilanteessa ostaa Kilpailutusalueen toiselta palveluntuottajalta Vakuutetulle kuljetuksen omalla kustannuksellaan perimättä asiakkaalta omavastuuosuutta, mikäli Palveluntuottaja ei pysty muulla tavalla järjestämään kuljetusta Vakuutetulle.

c. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään yllä alakohdassa a. kuvattuun kokonaisvastuulliseen Korvattavien matkojen tuottamiseen tarvittava, riittävä määrä henkilöautotakseja, invatakseja ja paaritakseja siten, että Palveluntuottaja pystyy tuottamaan kaikki Palveluntuottajalta tilatut Korvattavat matkat Vakuutetun tarpeen mukaisella ajoneuvolla. Tämä tarkoittaa sitä, että Palveluntuottajalla tulee olla vähintään Palvelukuvauksen liitteessä 11.17 "Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät" määritellyt kilpailutusaluekohtaiset määrät ajoneuvoja. Kahden palveluntuottajan tuottaessa Korvattavia matkoja Kilpailutusalueella kultakin palveluntuottajalta vaadittu ajoneuvojen vähimmäismäärä vastaa 70 % Kilpailutusalueella Korvattavien matkojen tuottamiseen tarvittavien ajoneuvojen Kelan arvion mukaisesta kokonaisvähimmäismäärästä. Mikäli Palvelukuvauksen liitteessä 11.17 "Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät" määritelty kultakin

Kilpailutusalueen palveluntuottajalta vaadittu henkilöautotaksien, invataksien ja/tai paaritaksien vähimmäismäärä ei riitä kaikkien Palveluntuottajalta tilattujen Korvattavien matkojen tuottamiseen, tulee Palveluntuottajan lisätä käytössään olevien ajoneuvojen määrää, kunnes Palveluntuottaja pystyy tuottamaan kaikki tilatut Korvattavat matkat tämän Sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee siten jatkuvasti seurata tilausmäärien kehitystä ja sopeuttaa ajoneuvojen määrä sekä muut Palvelun tuottamiseen tarvittavat resurssit (mm. välittäjien määrä) vastaamaan tilattujen Korvattavien matkojen määrää.

d. Kela ohjeistaa Vakuutettuja ja terveydenhuoltoa tekemään kunkin matkan tilauksen vain toiselle Kilpailutusalueen palveluntuottajista kerrallaan siten, ettei yhtä matkatilausta tehdä samanaikaisesti molemmille palveluntuottajista.

e. Jos Palveluntuottaja on jäänyt ainoaksi Korvattavia matkoja tuottavaksi palveluntuottajaksi Kilpailutusalueelle siitä syystä, että toisen palveluntuottajan sopimus on päättynyt ennen tämän Sopimuksen voimassaolon päättymistä, Palveluntuottaja on velvollinen lisäämään käytössään olevien henkilöautotaksien, invataksien ja paaritaksien määriä 100%:iin Kilpailutusalueella tarvittavien henkilöautotaksien, invataksien ja paaritaksien kokonaisvähimmäismääristä, jotka on esitetty Palvelukuvauksen liitteessä 11.17 "Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät". Palveluntuottajan tulee lisätä myös muiden Palvelun tuottamiseen tarvittavien resurssien (mm. välittäjien) määrää vastaamaan kaikkien Kilpailutusalueella tehtävien Korvattavien matkojen tilausten edellyttämää tarvetta. Ajoneuvojen määriä on lisättävä 100 %:iin Kilpailutusalueen kokonaisvähimmäismääristä ja muiden Palvelun tuottamiseen tarvittavien resurssien määrää Kilpailutusalueen kokonaistarvetta vastaavaan määrään viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun Kela on antanut Palveluntuottajalle ilmoituksen Kilpailutusalueen toisen palveluntuottajan sopimuksen päättymisestä ja ajoneuvo- ja muiden resurssimäärien lisäämisestä. Vaadittua Puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärää ei lisätä. Annettuaan Palveluntuottajalle edellä kuvatun ilmoituksen Kela ei voi vaatia tämän Sopimuksen kohdan 15.2 alakohdan d., e., f., h. tai i. mukaista sopimussakkoa ennen kuin ilmoituksessa asetettu määräaika ajoneuvo- ja resurssimäärien lisäämiselle on kulunut umpeen, mikäli Palveluntuottaja ei onnistu tuottamaan Korvattavaa matkaa sellaisen ajanjakson aikana, jolloin Kilpailutusalueella ei ole toiminut Palveluntuottajan lisäksi muita Korvattavia matkoja tuottavia palveluntuottajia. Tällaisessakin tilanteessa Palveluntuottaja on kuitenkin velvollinen järjestämään Vakuutetulle Sopimuksen kohdan 4.2 alakohdan e. mukaisen kuljetuksen tai korvaamaan Vakuutetun itse hankkiman matkan kohdan 4.2 alakohdan g. mukaisessa tilanteessa.

f. Jos Kela ei ole saanut Kilpailutusalueelle muita soveltuvuusvaatimukset täyttäviä tarjouksia, eikä Kilpailutusalueelle ole hankintapäätöksessä valittu Palveluntuottajan lisäksi muita palveluntuottajia, Palveluntuottajalla tulee olla 1.1.2022 käytössään sellaiset määrät henkilöautotak-

seja, invatakseja ja paaritakseja, jotka vastaavat 100% Kilpailutusalueella tarvittavien henkilöautotaksien, invataksien ja paaritaksien kokonaisvähimmäismääristä, jotka on esitetty Palvelukuvauksen liitteessä 11.17 "Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät". Vaadittua Puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärää ei lisätä.

g. Palveluntuottaja sitoutuu kohtelemaan kaikkia liikenteenharjoittajia tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti.

h. Toteuttaessaan Sopimuksen ja Palvelukuvauksen mukaista palvelukokonaisuutta Palveluntuottajan tulee ryhtyä kaikkiin tarvittaviin kohtuullisiin toimenpiteisiin, joilla voidaan välttää tai minimoida häiriöt, keskeytykset ja virheet tämän palvelukokonaisuuden toteuttamisessa sekä saavuttaa hyvä asiakastyytyväisyys.

i. Palveluntuottajan palveluiden, toimintatapojen sekä suoritusten tason tulee vastata koko sopimuskauden ajan vähintään sitä mitä on Palvelukuvauksessa esitetty tai muutoin sovittu ja sitä mitä kyseisen alan korkealuokkaiselta ja kokeneelta ammattilaiselta voidaan kullakin hetkellä odottaa.

j. Palveluntuottaja sitoutuu valvomaan tuottamansa palvelun laatutasoa siten, että se säilyy koko sopimuskauden vähintään Palvelukuvauksen tai muutoin sovitun mukaisena. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Kelalle välittömästi ja kirjallisesti havaitsemistaan häiriöistä tai muutoksista, jotka poikkeavat Palvelukuvauksessa todetusta laatutasosta.

k. Palveluntuottaja tiedostaa, että Vakuutetuille on tärkeää paitsi Korvattavien matkojen saaminen, myös korvaustietojen siirtyminen Palveluntuottajalta Kelalle siten, että Kelalla on oikea ja ajantasainen tieto Vakuutetuille suorakorvauksena maksetuista sairausvakuutuslain mukaisista matkakustannusten korvauksista. Samaten Palveluntuottaja tiedostaa, että mainituilla seikoilla on suuri merkitys myös Kelalle. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kaikista tuottamistaan Korvattavista matkoista korvaustiedot sähköisessä suorakorvausmenettelyssä siten kuin Palvelukuvauksessa ja sen liitteissä on tarkemmin määritelty. Palveluntuottaja ei vapaudu velvollisuudestaan tuottaa Korvattavan matkan korvaustietoja siinäkään tapauksessa, että sairausvakuutuslain 15 luvun 3 §:ssä säädetty korvauksen hakuaika on umpeutunut. Palveluntuottajan on toimitettava korvaustiedot sopimuskaudella tuottamistaan Korvattavista matkoista myös Sopimuksen päätyttyä, jos korvaustietoja ei ole toimitettu ennen Sopimuksen päättymistä.

l. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä annetun lain (1233/2006) 5 §:n 5 momentissa tarkoitetut selvitykset vuosittain sekä omalta että alihankkijan osalta, ellei sovita, että Kela hankkii ne itse sähköisistä rekistereistä.

m. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että sillä on käytössään Korvattavien matkojen tuottamiseen Palvelukuvauksen kohdan 6.2 ja Palvelukuvauksen liitteen 11.17 "Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät" mukainen kilpailutusaluekohtainen vähimmäismäärä Puhtaita ajoneuvoja 31.12.2024.

n. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikki Korvattavia matkoja ajavat kuljettajat ovat suorittaneet 1.1.2024 mennessä Vapaaehtoisen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen.

4.2 KORVATTAVIEN MATKOJEN TUOTTAMINEN

a. Palveluntuottajan on tuotettava kaikki Pohjanmaan Kilpailutusalueella 1.1.2022 alkaen ja Sopimuksen päättymiseen asti tehtävät, Palveluntuottajalta tilatut Korvattavat matkat, ellei Vakuutettu tai hänen puolestaan asioiva henkilö ole perunut tilausta. Korvattavat matkat on tuotettava noudattaen Sopimuksen ehtoja ja Palvelukuvauksessa määriteltyjä ehtoja ja edellytyksiä.

b. Palveluntuottaja voi tuottaa Korvattavat matkat alihankintana käyttäen taksipalveluita tarjoavia yrityksiä tai elinkeinonharjoittajia, omana tuotantonaan käyttäen omaa henkilöstöään ja ajokalustoaan, tai muulla Palveluntuottajan tarkoituksenmukaiseksi katsomalla tavalla.

c. Palveluntuottajan tulee sopimusehtojen tai muiden järjestelyjen avulla huolehtia, että sen käyttämät alihankkijat sitoutuvat tuottamaan luotettavalla, laadukkaalla ja Sopimuksen sekä Palvelukuvauksen edellyttämällä tavalla Korvattavat matkat. Palveluntuottaja kuitenkin vastaa Kelalle alihankkijoidensa työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta sekä näiden muista vastuista ja velvoitteista kuin omistaan.

d. Palveluntuottajan on järjestettävä vakiotaksiasiakkuuden saaneelle Vakuutetulle vakiotaksikuljettaja.

e. Vakuutetun on päästävä tarvitsemanaan ja hänelle varattuna aikana terveydenhuoltoon tai kuntoutukseen sekä kyettävä palaamaan ennalta sovittuna ja Palvelukuvauksessa tarkemmin määriteltynä aikana kotiinsa. Jos Palveluntuottaja ei kykene tuottamaan Vakuutetulle Korvattavaa matkaa itse tai alihankkijoidensa tuottamana oikea-aikaisesti, tulee Palveluntuottajan järjestää Vakuutetun matka muulla tavoin kustannuksellaan. Muulla tavoin järjestetystä matkasta ei saa aiheutua Vakuutetulle minkäänlaisia kustannuksia eikä Vakuutetulta tule periä muulla tavoin järjestetystä matkasta omavastuuosuutta. Kela ei maksa korvausta tämän alakohdan e. mukaisesta kuljetuksesta, eikä Kelalle saa lähettää tällaista kuljetusta koskevia tilitystietoja.

f. Vakuutetulle tulee ilmoittaa alakohdassa e. tarkoitetussa tilanteessa, ettei Palveluntuottaja kykene tuottamaan Korvattavaa matkaa, ja että Palveluntuottajan järjestämä korvaava matka ei ole sairausvakuutuksesta korvattava matka, vaan Palveluntuottajan omalla kustannuksellaan tuottama matka.

g. Palveluntuottajan ollessa kyvytön tuottamaan Korvattavaa matkaa ja järjestämään alakohdassa e. tarkoitettua matkaa on Vakuutetulla oikeus hankkia korvaava kuljetus itse. Palveluntuottajan on kerrottava Vakuutetulle tästä oikeudesta ja siitä, että Palveluntuottaja korvaa jälkikäteen Vakuutetulle kuljetuksesta aiheutuneet kustannukset.

4.3 PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖSTÖ

a. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Palvelun tuottamiseen käytettävää henkilöstöä on riittävästi ja henkilöstö on tämän Sopimuksen ja Palvelukuvauksen mukainen, ja että henkilöstö noudattaa voimassa olevia lakeja mm. Henkilötietolainsäädäntöä, asetuksia ja muita viranomaisten antamia määräyksiä, sekä tietoturvallisuusohjeistusta ja muita Kelan antamia ohjeita.

b. Palveluntuottaja vastaa Palvelua tuottavasta henkilökunnastaan ja siitä että henkilökunta noudattaa sopimuksen mukaisia palvelun laatuvaatimuksia. Palveluntuottaja vastaa henkilöstöönsä liittyen mm.:

1) työvälineistä

2) työn johtamisesta ja työn valvonnasta

3) henkilökunnan palvelussuhteen ehdoista, työsopimuksen solmimisesta ja palkanmaksusta sekä kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta lomakorvaukset mukaan lukien

4) työntekijöiden perehdyttämisestä ja tarpeelliseksi katsottavan lisäkoulutuksen järjestämisestä

5) sen varmistamisesta, että henkilökunta noudattaa sääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta

6) siitä, että henkilökunta tarjoaa hyvää asiakaspalvelua

7) sijaisjärjestelyistä mahdollisten sairaustapausten tai muiden yllättävien poissaolojen varalle

8) salassapitovelvollisuuden ohjeistamisesta ja vastuusta sekä vaitiolositoumusten tekemisestä

9) henkilökunnan riittävästä kielitaidosta

10) siitä, että henkilökunta kohtelee Vakuutettuja asiallisesti ja kohteliaasti sekä ottaa huomioon kunkin vakuutetun erityiset tarpeet

11) kaikki Palveluntuottajan henkilökuntaan kuuluvat Korvattavia matkoja ajavat kuljettajat ovat suorittaneet 1.1.2024 mennessä Vapaaehtoisen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen.

c. Henkilöstön on täytettävä koko sopimuskauden ajan Sopimuksessa ja Palvelukuvauksessa esitetyt vaatimukset. Henkilöstön on osaamiselta

ja kokemukseltaan vastattava sitä laatutasoa, mitä Palveluntuottaja on tarjouksessaan ilmoittanut.

d. Palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ei ole työ- tai virkasuhteessa Kelaan edes hoitaessaan Sopimuksen mukaisia tehtäviä. Palveluntuottajalla säilyy käyttämänsä henkilöstön työnjohto- ja valvontavastuu.

e. Palveluntuottaja ei saa käyttää Korvattavien matkojen tuottamisessa sellaista kuljettajaa, joka ei ole suorittanut Vapaaehtoista erityisryhmien kuljettajakoulutusta 1.1.2024 mennessä.

4.4 PALVELUN TUOTTAMISEN SIJAINTI

a. Palveluntuottaja voi toteuttaa hyväksytyn tarjouksen mukaisesti koko palvelun tai osan siitä joko Suomesta tai EU- tai ETA-alueelta edellyttäen, että toimittaja täyttää muuten Sopimuksen ehdot. Palveluntuottaja ei siirrä henkilötietoja EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle tai kansainväliselle järjestölle taikka mahdollista henkilötietoihin pääsyä esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä EU- tai ETA-alueen ulkopuolelta tai kansainvälisestä järjestöstä.

5 ALIHANKINTA

a. Palveluntuottaja voi teettää Sopimukseen kuuluvia tehtäviä alihankkijoilla. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta sekä näiden muista vastuista ja velvoitteista kuin omistaan. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että alihankkija ja tämän henkilöstö noudattavat samoja velvoitteita kuin Palveluntuottaja. Mitä Sopimuksessa mainitaan Palveluntuottajasta ja sen henkilöstöstä, koskee myös alihankkijoita.

b. Alihankkijat ja muutokset alihankkijoissa tulee kuvata ja ilmoittaa Kelalle kirjallisesti etukäteen hyväksyttäväksi viimeistään kaksi kuukautta ennen muutoksen toteuttamista lukuun ottamatta liikenteenharjoittajien kanssa tehtyjä sopimuksia Sopimuksessa tarkoitettujen Vakuutettujen kuljetusten suorittamisesta. Kela ratkaisee alihankkijan kelpoisuuden soveltuvin osin samoilla perusteilla kuin Palveluntuottajan kelpoisuus on ratkaistu.

c. Kelalla on oikeus perustellusta syystä kieltää tietyn alihankkijan käyttäminen. Alihankinnan käyttäminen voidaan kieltää siinä tilanteessa, mikäli alihankintana järjestetty palvelu ei täytä tai ei todennäköisesti tulisi täyttämään Sopimuksen mukaisia vaatimuksia. Tällöin Palveluntuottajalle varataan kohtuullinen aika uuden alihankkijan löytämiseksi tai alihankkijan työosuuden järjestämiseksi muulla Osapuolten sopimalla tavalla. Palveluntuottaja ei kuitenkaan millään tavalla vapaudu sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä alihankkijan löytämiseksi tai työosuuden järjestämiseksi tarvittavan ajan takia.

d. Kelalla on oikeus saada alihankkijalta soveltuvat vastaavat selvitykset kuin mitä Kela on kilpailutuksessa tai sopimuskauden aikana edellyttänyt Palveluntuottajalta. Selvitykset on annettava pyynnöstä viipymättä.

e. Palveluntuottaja ei voi käyttää alihankkijana saman Kilpailutusalueen toista Korvattavia matkoja tuottavaa palveluntuottajaa. Palveluntuottaja voi kuitenkin kohdan 4.2 alakohdassa e. tarkoitetussa tilanteessa ostaa Kilpailutusalueen toiselta palveluntuottajalta Vakuutetulle kuljetuksen omalla kustannuksellaan perimättä asiakkaalta omavastuuosuutta, mikäli Palveluntuottaja ei pysty muulla tavalla järjestämään kuljetusta Vakuutetulle.

f. Palveluntuottaja ei saa käyttää Korvattavien matkojen tuottamisessa sellaista kuljettajaa, joka ei ole suorittanut Vapaaehtoista erityisryhmien kuljettajakoulutusta 1.1.2024 mennessä.

6 REKISTERINPITO, TIETOTURVA JA TIETOSUOJA

a. Sopimusta toteuttaessaan Palveluntuottaja käsittelee Vakuutettujen ja tilausten yhteydessä saatuja muiden henkilöiden henkilötietoja, kuten nimitietoja, osoitetietoja ja terveydentilaan liittyviä tietoja, muita taksimatkojen ja suorakorvausmenettelyn toteuttamisen kannalta välttämättömiä henkilötietoja sekä tietoja perustoimeentulotuen maksusitoumuksista. Kela toimii rekisterinpitäjänä mainittujen henkilötietojen osalta ja Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä Kelan toimeksiannosta ja lukuun.

b. Kela käsittelee Vakuutettujen henkilötunnuksia sen sairausvakuutuslaissa säädetyn tehtävän suorittamiseksi. Palveluntuottajan on yksilöitävä Vakuutetut henkilötunnuksella.

c. Palveluntuottaja saa Sopimuksen perusteella käsitellä Vakuutettujen ja tilauksen yhteydessä saatuja muiden henkilöiden henkilötietoja vain Sopimuksen velvoitteiden täyttämisen tarkoituksessa. Palveluntuottaja saa käsitellä Vakuutettujen ja tilauksen yhteydessä saatuja muiden henkilöiden henkilötietoja vain Sopimuksessa ja Palvelukuvauksessa annettujen ohjeiden mukaisesti tai muiden Kelan antamien, dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti.

d. Palveluntuottaja ei saa käyttää toisen henkilötietojen käsittelijän palveluksia ilman Kelan erityistä kirjallista ennakkolupaa. Erityisenä kirjallisena ennakkolupana pidetään Kelan ilmoitusta Palveluntuottajan ehdottaman alihankkijan hyväksymisestä. Palveluntuottajan on tiedotettava Kelalle kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat muiden henkilötietojen käsittelijöiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava siten Kelalle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia. Palveluntuottajalla on kuitenkin yleinen kirjallinen ennakkolupa tehdä kohdan 5 alakohdassa b. tarkoitettujen liikenteenharjoittajien kanssa sopimuksia Vakuutettujen kuljetusten suorittamisesta ja käyttää näitä sopimuskumppaneitaan toisina henkilötietojen käsittelijöinä ilman erityistä kirjallista ennakkolupaa.

e. Kun Palveluntuottaja käyttää toisen henkilötietojen käsittelijän palveluksia erityisten käsittelytoimintojen suorittamiseksi rekisterinpitäjän puolesta, kyseiseen toiseen henkilötietojen käsittelijään sovelletaan Sopimuksessa Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita. Kun toinen henkilötietojen käsittelijä ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Palveluntuottaja on edelleen täysimääräisesti vastuussa toisen henkilötietojen käsittelijän velvoitteiden suorittamisesta suhteessa Kelaan.

f. Kela vastaa rekisteriselosteiden laatimisesta ja saatavilla pidosta sekä päättää tietojen käsittelyssä noudatettavasta menettelystä ja tietojen luovuttamisesta. Rekisteröidyn informoinnin ja tarkastusoikeuden toteutuksesta vastaavat Kela ja Palveluntuottaja omalta osaltaan. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan ilman aiheetonta viivytystä Kelalle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä koskien rekisteröityjen oikeuksien toteuttamista.

g. Palveluntuottaja auttaa teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä mahdollisuuksiensa mukaan täyttämään Kelan velvollisuuden vastata rekisteröityjen pyyntöihin, jotka koskevat tietosuoja-asetuksen III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.

h. Sen lisäksi mitä Sopimuksen velvoitteista muutoin johtuu, Palveluntuottaja toteuttaa kaikki tietosuoja-asetuksen 32 artiklassa mainitut toimenpiteet. Palveluntuottaja auttaa Kelaa myös varmistamaan, että tietosuoja-asetuksen 32-36 artikloissa säädettyjä velvollisuuksia noudatetaan.

i. Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan Henkilötietolainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja henkilötietojen suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan Henkilötietosuojalainsäädännön ja tämän sopimuksen ja Kelan antamien ohjeiden mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä on säädetty sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta.

j. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sen palveluissa käyttämät laitteet sekä palvelutuotannon tilat on asianmukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan.

k. Palveluntuottaja vastaa siitä, että se toteuttaa omalta osaltaan ennen tietojen käsittelyyn ryhtymistä tekniset ja hallinnolliset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomien pääsyltä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta luvattomalta käsittelyltä. Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään henkilötiedot hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja huolehtimaan tietojen ylläpidosta Kelan lukuun sekä matkan toteuttamisen ja korvaamisen kannalta välttämättömien tietojen luovuttamisesta edelleen liikenteenharjoittajille ennen Vakuutetun matkan tekemistä.

l. Palveluntuottaja ja sen henkilöstö sitoutuvat noudattamaan vaitiolo- ja salassapitosäännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että Palveluntuottaja ja sen henkilöstö eivät paljasta Sopimuksen mukaisen palvelun toteuttamisen yhteydessä mitään Vakuutetuista saamiaan tietoja Sopimuksen ulkopuolisille tahoille. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus on voimassa Sopimuksen päättymisen jälkeenkin. Palveluntuottajan henkilöstön kirjallisen vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuden on ulotuttava työsuhteen päättymisen jälkeiselle ajalle.

m. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tietoja käsittelevät ja niihin pääsevät vain henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä.

n. Palveluntuottajan tietosuojan ja tietoturvan tulee olla vähintään itse auditoitua ja dokumentoitua. Mikäli Palveluntuottaja tekee tilausvälitysjärjestelmäänsä tai välitykseen liittyviin prosesseihin sellaisia muutoksia, joilla voi olla vaikutusta toimitettavien tietojen rakenteeseen tai järjestelmän tietoturvaan, on muutosten teosta ilmoitettava ja neuvoteltava etukäteen Kelan kanssa. Palveluntuottaja saattaa Kelan saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tietosuoja-asetuksen 28 artiklassa säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii Kelan tai muun Kelan valtuuttaman auditoijan suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset, sekä osallistuu niihin. Palveluntuottajan on välittömästi ilmoitettava Kelalle, jos Palveluntuottaja katsoo, että Kelan antama ohjeistus rikkoo tietosuoja-asetusta tai muita unionin tai Suomen kansallisia tietosuojasäännöksiä.

o. Rekisterinpitäjien velvoitteiden täyttämiseksi Palveluntuottaja sitoutuu välittömästi kirjallisesti ilmoittamaan Kelalle tietoturvaloukkauksista ja muista rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin vaikuttavista häiriö- tai ongelmatilanteista.

p. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa henkilötiedot siirretään veloituksetta Kelan käyttöön. Palveluntuottaja huolehtii omien tiedostojensa ja kopiokappaleiden asianmukaisesta hävittämisestä.

q. Palveluntuottajan tulee ylläpitää tietosuojaselostetta Kelan lukuun suoritettavasta henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaselosteen tulee olla saatavilla Palveluntuottajan internet-sivuilta. Palveluntuottajan tulee myös luovuttaa kopio tietosuojaselosteesta sitä pyytävälle.

r. Palveluntuottaja ei saa käyttää Sopimusta tai Kelan nimeä markkinoinnissa eikä referenssitietona ilman Kelan suostumusta.

s. Tämän Sopimuksen kohdan 6 mukaiset velvoitteet sitovat Palveluntuottajaa Sopimuksen päättymisen jälkeenkin.

7 MAKSUKERTAPALKKION MAKSAMINEN

a. Kela maksaa Palveluntuottajalle maksukertapalkkiot Palvelukuvauksen mukaisesti.

b. Maksatus tapahtuu tuotantokäyttöön siirtymisen jälkeen kuukausittain jälkikäteen Palvelukuvauksen kohdassa 4.7 tarkemmin kerrotuin tavoin.

c. Kela maksaa maksukertapalkkiot kuukauden viimeisenä arkipäivänä edellisen kuukauden aikana korvattujen matkojen osalta Palveluntuottajan ilmoittamalle pankkitilille.

8 KULJETUSKORVAUSTEN MAKSAMINEN

a. Kela maksaa kuljetuskorvaukset Korvattavista matkoista liitteenä 2 olevan hinnaston mukaisesti Palveluntuottajalle ja/tai Palveluntuottajan alihankkijoina toimiville maksuliikenteen hoitajille.

b. Kela suorittaa tilityksen viimeistään kolmen viikon kuluessa siitä, kun oikeat ja riittävät tiedot ovat olleet Kelan noudettavissa edustapalvelimelta.

9 HINTOJEN MUUTOKSET

a. Kelan kohdan 8 perusteella Palveluntuottajalle maksamia ja liitteenä 2 olevassa hinnastossa mainittuja hintoja tarkistetaan vuosittain kulloinkin voimassa olevan valtioneuvoston sairausvakuutuksesta korvattavan taksimatkan enimmäishinnasta annetun asetuksen mukaisesti siten, että Palveluntuottajalle maksettavat hinnat lasketaan voimassa olevan asetuksen mukaisista enimmäishinnoista Palveluntuottajan tarjoaman alennusprosentin mukaisesti. Hintoja ei voida kuitenkaan alentaa alle Palveluntuottajan tarjoaman hinnan, ellei Palveluntuottajan tarjoama hinta ylitä kulloinkin voimassa olevan asetuksen mukaista enimmäishintaa. Arvonlisäverokannan muutos sopimuskauden aikana otetaan kuitenkin huomioon siten, että hinnaston mukaiset hinnat muuttuvat arvonlisäverokannan muuttuessa arvonlisäveron osuudelta.

b. Siinä tapauksessa, että Osapuolet sopivat kohdassa 11 alakohdassa b. tarkoitetusta optiosta, tarkistetaan hintoja kohdan 9 alakohdan a. mukaisesti ja lisäksi maksukertapalkkion määrää voidaan tarkistaa Osapuolten erikseen sopimalla tavalla ennen optiokauden alkua.

10 KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI

a. Palvelun käyttöönotto varmistetaan käyttöönottoprojektilla, joka on kuvattu Palvelukuvauksessa.

b. Valmis Osapuolten hyväksymä ja allekirjoittama projektisuunnitelma otetaan tämän Sopimuksen liitteeksi.

c. Käyttöönottoprojektin aikana tietoturva- ja tietosuojaselvityksiä täydennetään tarvittaessa.

d. Jos hankittava palvelu ei Palveluntuottajasta johtuvasta syystä ole Palvelukuvauksen mukaisesti käytössä kahden (2) kuukauden kuluttua

käyttöönottoprojektin aloittamisesta, Kelalla on oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi. Sopimusta ei kuitenkaan saa purkaa, jos Palveluntuottaja pystyy osoittamaan, että palvelun käyttöönoton viivästys johtuu Palveluntuottajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä. Kela voi purkaa Sopimuksen päättymään välittömästi myös, mikäli ennen kahden (2) kuukauden määräaikaa käy selväksi, että Palveluntuottaja ei mainitussa määräajassa tule täyttämään vaadittuja edellytyksiä.

e. Jos Sopimus puretaan käyttöönottoprojektin aikana tai määräajan täytyttyä, Palveluntuottaja korvaa Kelalle täysimääräisesti ne välittömät kulut, joita Kelalle syntyy Sopimuksen tarkoittaman palvelun hankkimisesta toiselta kaikki edellytykset täyttävältä palveluntuottajalta, jos Palveluntuottaja on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

f. Mikäli Palveluntuottaja ei kykene 1.1.2022 tuottamaan hankittavaa palvelua, eikä Kela tämän kohdan 10 alakohdan d. perusteella kuitenkaan pura Sopimusta, on Palveluntuottajan neuvoteltava Kelan kanssa siitä, miten sopimuksen mukainen palvelu tullaan väliaikaisesti järjestämään. Kelalle ei saa aiheutua tästä ylimääräisiä kustannuksia.

11 SOPIMUKSEN VOIMAANTULO JA VOIMASSAOLOAIKA

a. Sopimus tulee voimaan, kun Osapuolet ovat sen allekirjoittaneet. Sopimus on voimassa määräaikaisena 31.12.2024 asti. Palveluntuottaja tuottaa palvelua Sopimuksen perusteella 1.1.2022 alkaen.

b. Ennen sopimuskauden päättymistä Osapuolet voivat neuvotella optiokausista, jotka voivat olla 1+1 vuotta. Osapuolen pitää tehdä esitys optiokaudesta viimeistään kahdeksan (8) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä. Optiokaudesta tulee sopia viimeistään kuusi (6) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä. Lisäksi jos toisesta optiovuodesta sovitaan, tulee se tehdä 6 kk ennen ensimmäisen optiovuoden päättymistä.

12 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

a. Palveluntuottaja ei voi siirtää tätä sopimusta tai siihen perustuvia oikeuksia ja velvollisuuksia kolmannelle osapuolelle ilman Kelan ennakollista kirjallista suostumusta.

b. Kela voi antaa suostumuksen, jos siirronsaajalla (uudella palveluntuottajalla) on riittävä ammatillinen ja taloudellinen kyky suoriutua sopimuksen täyttämisestä sopimuskauden päättymiseen saakka. Lisäksi edellytyksenä on 1) että sopimuksen siirto ei muuta, supista tai laajenna annettavia palveluja tavalla, joista tässä sopimuksessa ei ole kyse ja 2) sopimuksen siirto ei muuta sopimuksen taloudellista tasapainoa siirronsaajan eduksi tavalla, josta ei ole määrätty tämän Sopimuksen ehdoissa.

c. Niissä tilanteissa, jossa tarjouksen tehnyt Palveluntuottaja on ryhmittymä, Kela voi edellyttää Palveluntuottajalta sopimusaikana tiettyä oikeudellista muotoa (osakeyhtiö), jos se on tarpeen hankintasopimuksen asianmukaiseksi toteuttamiseksi.

d. Tarvittaessa Kela voi edellyttää, että sopimuksen tehnyt Palveluntuottaja (vanha palveluntuottaja) jää yhteisvastuullisesti vastaamaan tämän sopimuksen mukaisista suorituksista.

e. Muutoin noudatetaan JYSE 2014 Palvelut -ehtojen (päivitetty 4/2017) kohtaa 22.1.

13 SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN

a. Osapuolet voivat muuttaa Sopimusta vain kirjallisesti ja julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) sallimissa rajoissa. Muut muutokset ovat mitättömiä. Muutokset tulevat voimaan, kun Osapuolet ovat ne asianmukaisesti hyväksyneet allekirjoittamalla muutetun sopimuksen Osapuolten toimivaltaisten edustajien toimesta. Kelan toimivaltainen edustaja on Sopimuksen allekirjoittaja tai vastaavassa asemassa oleva henkilö.

b. Mikäli tähän sopimukseen vaikuttava pakottava lainsäädäntö muuttuu niin, että sillä on pakottavia vaikutuksia Sopimuksen sisältöön, Sopimus muutetaan vastaavasti. Osapuolet sopivat myös näistä muutoksista kirjallisesti.

14 SOPIMUKSEN PURKAMINEN

a. Osapuolilla on oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi ilman irtisanomisaikaa seuraavista syistä:

1) kun Sopimuksen tekohetkellä vallinneet olosuhteet esimerkiksi lainsäädännössä ovat myöhemmin muuttuneet siinä määrin, että Sopimuksen mukaisen palvelun toteuttaminen esitetyllä tavalla on käynyt mahdottomaksi tai tarpeettomaksi,

2) jos Osapuolen taloudellisen aseman muutos vaarantaa hankittavan palvelun toteuttamisen,

3) jos Palveluntuottajaan voitaisiin soveltaa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 81 §:ssä tarkoitettua harkinnanvaraista poissulkemisperustetta,

4) jos Palveluntuottajaan voitaisiin soveltaa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 80 §:ssä tarkoitettua pakollista poissulkemisperustetta tai jos Palveluntuottaja tai sen hallinto, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö tuomitaan Kelaan tai Vakuutettuun taikka Vakuutettuihin kohdistuvasta rikoksesta,

5) jos Kela osoittaa, ettei olisi tehnyt Sopimusta Palveluntuottajan kanssa, jos Kela olisi ollut hankintapäätöstä tehdessään tietoinen Palveluntuottajaa koskevista todellisista olosuhteista. Näillä olosuhteilla tarkoitetaan julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä ja 81 §:ssä lueteltuja poissulkemisperusteita, tai

6) jos Palveluntuottaja rikkoo sopimusehtoja henkilötietojen käsittelystä tai tietoturvasta

b. Osapuoli voi purkaa Sopimuksen, jos toinen Osapuoli rikkoo olennaisesti tätä Sopimusta tai annettuja ohjeita, eikä korjaa rikkomustaan 30 päivän määräajassa sitä koskevasta kirjallisesta huomautuksesta. Purkavan Osapuolen on kirjallisessa huomautuksessaan selkeästi esitettävä käsityksensä toisen Osapuolen rikkomuksesta ja tuotava huomautuksessa esiin kyseessä olevan purkavan Osapuolen käsityksen mukaan Sopimuksen purkamiseen johtava rikkomus.

c. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään aina seuraavia seikkoja:

1) Palveluntuottaja rikkoo toistuvasti sopimuksessa ja sen liitteissä edellytettyjä vaatimuksia järjestelmän tai Palvelun suhteen

2) Palveluntuottaja olennaisesti laiminlyö velvollisuutensa tuottaa sopimuksen mukaista Palvelua

3) Sopimuksen purkamisesta käyttöönottoprojektin aikana on sovittu sopimuksen kohdassa 10 alakohdassa d.

4) Mikäli toimivaltainen lupa- ja valvontaviranomainen kieltää Palvelun- tuottajan/tilausvälityskeskuksen toiminnan, on Kelalla oikeus purkaa Sopimus välittömin vaikutuksin.

5) Palveluntuottaja ei täytä Palvelukuvauksen liitteen 11.17 "Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät" mukaisia ajoneuvojen vähimmäismääriä koskevia vaatimuksia.

d. Sopimus on purettava aina kirjallisella ilmoituksella.

e. Sopimuksen purkautuessa Palveluntuottaja on velvollinen välittömästi Kelan pyynnöstä palauttamaan Kelalle tai hävittämään mahdolliset hallussaan olevan asiakastiedot ja muun materiaalin.

f. Jos Sopimus päättyy Palveluntuottajasta johtuvasta syystä Sopimuksen tämän kohdan perusteena, Kelalla on oikeus vahingonkorvaukseen Sopimuksen kohdan 16 mukaisesti.

15 SOPIMUSSAKKO

15.1 SOPIMUSSAKKOA KOSKEVAT YLEISET EHDOT

a. Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan Kelalle sopimussakkoa kohdassa 15.2 mainituista poikkeamista Palvelun laadusta ja Sopimuksen vastaisista menettelyistä.

b. Kohdan 15.2 alakohdissa a.-b. sopimussakon vaatimisen edellytyksenä on, että Kela on kirjallisesti huomauttanut Palveluntuottajaa Palvelun laadun merkittävästä poikkeamisesta ja sopimussakosta, eikä Palveluntuottaja ole tästä huolimatta 30 päivän kuluessa korjannut tilannetta. Edellä mainittu 30 päivän määräaika lasketaan Kelan kirjallisen huomautuksen päiväyksestä siten, että määräajan ensimmäinen päivä on huomautuksesta seuraava päivä.

c. Palveluntuottaja ei ole velvollinen maksamaan sopimussakkoa, jos Palvelun laadun poikkeaminen tai Sopimuksen vastainen menettely aiheutuu Palveluntuottajasta riippumattomasta ja ylitsepääsemättömästä esteestä, jollaisena pidetään sotatilan kaltaista vakavaa häiriötä yhteiskunnan toiminnassa, yleislakkoa, yleisen liikenteen tai tietoliikenteen pysähtymistä ja vakavaa luonnonmullistusta tai vakavaa epidemiaa.

d. Palveluntuottajan on kuitenkin ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä Kelalle ja näytettävä esteen olemassaolo, jos esteen olemassaoloa ei voida pitää yleisenä tietona, sekä esitettävä arvionsa esteen jatkumisen kestosta.

e. Palveluntuottajan on viivytyksettä selvitettävä palvelupoikkeaman syy sekä korjattava kustannuksellaan Palvelussa olevat poikkeamat.

f. Palveluntuottajan suorittama sopimussakko ei sulje pois Kelan oikeutta vaatia ja saada vahingonkorvausta Palveluntuottajalta.

g. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta saada sopimussakkoa Kelan viivästyksestä tai virheestä.

h. Kelan tulee esittää sopimussakkoa koskeva vaatimuksensa kirjallisesti.

i. Jos Kela on antanut Palveluntuottajalle kohdan 4.1 alakohdan e. mukaisen ilmoituksen, Kela ei voi vaatia Sopimuksen kohdan 15.2 alakohdan d., e., f., h. tai i. mukaista sopimussakkoa ennen kuin ilmoituksessa asetettu määräaika ajoneuvo- ja resurssimäärien lisäämiselle on kulunut umpeen, jos Palveluntuottaja ei onnistu tuottamaan Korvattavaa matkaa sellaisen ajanjakson aikana, jolloin Kilpailutusalueella ei ole toiminut Palveluntuottajan lisäksi muita palveluntuottajia.

15.2 SOPIMUSSAKKOON OIKEUTTAVAT POIKKEAMAT

a. Jos Palveluntuottajan toiminta on toistuvasti Sopimuksen, Palvelukuvauksen ja/tai Kelan antamien ohjeiden vastaista, on Kelalla oikeus 15

000 euron sopimussakkoon. Jos Palveluntuottaja ei ole saanut toimintaansa korjattua 30 päivän kuluessa sen jälkeen, kun Kela on vaatinut 15 000 euron sopimussakkoa, on Kelalla oikeus 30 000 euron sopimussakkoon. Kelalla on tämän jälkeen oikeus 30 000 euron sopimussakkoon 30 päivän välein siihen asti, kunnes Palveluntuottaja on saanut toimintansa korjattua.

b. Jos Palveluntuottajan ilmoittamissa maksutapahtumissa on toistuvasti virheitä, joiden johdosta Kela joutuu ryhtymään takaisinperintään Vakuutetulta tai joista muuten aiheutuu suorakorvausmenettelyn toteuttamiselle merkittävää haittaa tai virheiden korjaamisesta aiheutuva työ vaatii huomattavaa työmäärän lisäystä, on Kelalla oikeus 5 000 euron sopimussakkoon.

c. Mikäli Palveluntuottajan toimittamista kuukausiraporteista tai auditoinnista saatujen tietojen perusteella Palveluntuottajan todetaan toistuvasti laiminlyöneen matkojen yhdistelystä esitettyjä vaatimuksia, on Palveluntuottaja velvollinen maksamaan Kelalle sopimussakkona 5 000 euroa. Matkojen yhdistelyä arvioitaessa ajalla 1.1.2022 - 1.2.2022 tuotettuja Korvattavia matkoja ei oteta huomioon.

d. Mikäli Palveluntuottajan toimittamista kuukausiraporteista tai auditoinnista saatujen tietojen perusteella Palveluntuottaja ei ole onnistunut kalenterikuukauden aikana tuottamaan vähintään 99 % tilatuista Korvattavista matkoista, on Kelalla oikeus 10 000 euron sopimussakkoon. Mikäli Palveluntuottaja ei ole onnistunut kalenterikuukauden aikana tuottamaan vähintään 95 % tilatuista Korvattavista matkoista, on Kelalla oikeus 50 000 euron sopimussakkoon.

e. Tilausvälityskeskuksen puhelinpalvelussa tulee olla Palvelukuvauksen mukainen jonopalvelu. Mikäli kalenterikuukauden keskimääräinen jonotusaika joko asiakkaille tai terveydenhuollolle varatulla linjalla ylittää 80 sekuntia Sopimukseen kuuluvissa puheluissa, on Palveluntuottaja velvollinen maksamaan sopimussakkona Kelalle 2 000 euroa. Mikäli sopimuskauden aikana tulee useampia kuukausia, joiden aikana keskimääräinen jonotusaika joko asiakkaille tai terveydenhuollolle varatulla linjalla ylittää 80 sekuntia Sopimukseen kuuluvissa puheluissa, on sopimussakko kolmannesta sellaisesta kuukaudesta alkaen 4 000 euroa jokaista kuukautta kohden.

f. Mikäli tilausvälityskeskuksen puhelinpalvelun kalenterikuukauden Palvelukuvauksessa määritelty palveluprosentti on vähemmän kuin 90 %, Sopimukseen kuuluvissa puheluissa, on Palveluntuottaja velvollinen maksamaan sopimussakkona Kelalle 4 000 euroa.

g. Palveluntuottajan tilausvälityskeskuksen tulee olla toiminnassa vuoden jokaisena päivänä ympärivuorokautisesti. Mikäli Palveluntuottajan tilausvälityskeskus on ollut poissa toiminnasta yli vuorokauden siten, että Vakuutettujen tilauksia ei ole voitu ottaa vastaan ja/tai välittää Palvelukuvauksessa edellytetyllä tavalla, Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan Kelalle sopimussakkona 25 000 euroa jokaisesta täyttyneestä vuorokaudesta.

h. Kelalla on oikeus 100 euron sopimussakkoon jokaisesta Palveluntuottajan kuukausiraportista ilmenevästä yksittäisestä Korvattavasta matkasta, jota Palveluntuottaja ei ole kyennyt tuottamaan lainkaan tai jonka Palveluntuottaja on tuottanut siten, ettei Vakuutettu ole päässyt hänelle terveydenhuollossa tai kuntoutuksessa varattuun tutkimukseen tai hoitoon. Palveluntuottaja vapautuu velvoitteestaan suorittaa sopimussakkoa jokaisesta sellaisesta Korvattavasta matkasta, jonka osalta Palveluntuottaja näyttää Kelalle, että poikkeama on aiheutunut poikkeuksellisesta ja yllättävästä seikasta, jota Palveluntuottaja ei ole voinut ottaa huomioon tilausvälitystoiminnassa. Lisäksi Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan Vakuutetulle aiheutuvan lisämaksun käyttämättä ja peruuttamatta jääneestä terveydenhuollon vastaanottoajasta.

i. Poiketen edellä alakohdassa h. mainitusta Kelalla on oikeus 200 euron sopimussakkoon jokaisesta Palveluntuottajan kuukausiraportista ilmenevästä yksittäisestä Korvattavasta matkasta, jota Palveluntuottaja ei ole kyennyt tuottamaan lainkaan silloin, kun Vakuutettu on joutunut hankkimaan kuljetuksensa itse kohdan 4.2 alakohdassa g. tarkoitetulla tavalla.

j. Jos Palveluntuottajan toiminnan tai laiminlyönnin vuoksi Vakuutetun tilaama tai Vakuutetun puolesta tilattu kuljetus saapuu noutamaan vakuutettua terveydenhuollosta tai kuntoutuksesta yli tunnin (60 minuuttia) myöhässä tilauksen yhteydessä sovitusta ajankohdasta, on Palveluntuottaja velvollinen maksamaan Kelalle sopimussakkona 200 euroa.

k. Lisäksi kiireellisen menomatkan tilauksen Palvelukuvauksessa määritellyn aikarajan ylittämisestä seuraa velvollisuus maksaa sopimussakkoa 200 euroa. Palveluntuottaja vapautuu velvoitteestaan suorittaa sopimussakkoa jokaisesta sellaisesta Korvattavasta matkasta, jonka osalta Palveluntuottaja näyttää Kelalle, että poikkeama on aiheutunut poikkeuksellisesta ja yllättävästä seikasta, jota Palveluntuottaja ei ole voinut ottaa huomioon tilausvälitystoiminnassa. Jos Palveluntuottajalla on joku erityinen peruste, jolla vapautuu maksamasta sakkoa, pitää peruste kirjata välitysjärjestelmään matkatilauksen yhteyteen.

l. Jos Palveluntuottaja on tahallisesti tai törkeästä tuottamuksesta antanut Kelalle olennaisesti vääriä tietoja mm. palvelun tasosta tai palvelun laadusta tai muutoin sopimusvelvoitteiden täyttämisestä, Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan Kelalle sopimussakkona 25 000 euroa. Tässä yhteydessä väärällä tiedolla tarkoitetaan myös Palveluntuottajan tarjouksessaan antamia tietoja palvelusta.

m. Jos Palveluntuottaja ei tuota Palvelukuvauksen mukaista kuukausiraporttia Kelalle Palvelukuvauksen mukaisessa ajassa, on Kelalla oikeus 1 000 euron sopimussakkoon.

n. Jos Palveluntuottaja esittää virheellisiä tietoja kuukausiraportissa Palvelun laadusta tai sopimusvelvoitteiden hoitamisesta, on Kelalla oikeus 5 000 euron sopimussakkoon.

o. Mikäli välitystoimintaa hoitava henkilö ei ole suorittanut Kelan verkkokoulun tenttejä sovittuun määräpäivään mennessä, on Palveluntuottaja velvollinen maksamaan Kelalle sopimussakkona 500 euroa jokaisesta tällaisesta henkilöstä.

p. Mikäli Sopimus puretaan kesken sopimuskauden Palveluntuottajasta johtuvasta syystä, on Kelalla oikeus 100 000 euron sopimussakkoon. Sopimussakon määrä on kuitenkin 200 000 euroa, jos Palveluntuottaja vaatii Sopimuksen purkamista ja tuomioistuin myöhemmin antamassaan tuomiossa katsoo, ettei Palveluntuottaja ole voinut vaatimuksessa ilmoittamillaan perusteilla purkaa Sopimusta.

q. Mikäli Palveluntuottaja ei täytä Sopimuksen kohdan 4.1 alakohdan m. mukaista Puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärää koskevaa vaatimusta, Kelalla on oikeus 100 000 euron sopimussakkoon.

16 VAHINGONKORVAUS

a. Osapuolet vastaavat toisilleen aiheuttamistaan vahingoista. Osapuolet eivät kuitenkaan vastaa toiselle Osapuolelle aiheutuneista välillisistä vahingoista. Välitöntä vahinkoa ovat esimerkiksi, mutta ei ainoastaan, virheen selvittelystä ja reklamaatiosta aiheutuneet kulut sekä virheen korjaamisen aiheuttamat kustannukset.

b. Jos vahinko on aiheutettu tahallisesti tai törkeän tuottamuksellisesti, vastuunrajoituksia koskevia ehtoja ei sovelleta. Osapuolella on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta, jos toinen Osapuoli on rikkonut salassapitovelvoitteita (mm. Sopimuksessa ja sen liitteissä esitettyjä määräyksiä henkilötietojen käsittelystä tai tietoturvasta) tai loukannut immateriaalioikeuksia.

c. Osapuolten on toiminnallaan pyrittävä minimoimaan vahingon syntymisen riskiä ja todennäköisyyttä ja mahdollisen vahingon sattuessa minimoitava sen aiheuttamia haittoja ja ryhdyttävä välittömästi muihin tarpeellisin toimiin vahingon laajentumisen ehkäisemiseksi sekä rajaamiseksi. Osapuolen on mahdollisimman pian huomattuaan vahingon tai sen todennäköisen riskin informoitava tästä toista Osapuolta.

d. Mahdollisen vahingon ilmenemisen jälkeen vahingon aiheuttaneen Osapuolen tulee ryhtyä välittömästi tarpeellisiin toimiin, jotta samankaltaista vahinkoa ei synny uudestaan.

e. Osapuolet eivät vastaa sellaisesta vahingosta, joka aiheutuu Osapuolesta riippumattomasta ja ylitsepääsemättömästä esteestä, jollaisena pidetään sotatilan kaltaista vakavaa häiriötä yhteiskunnan toiminnassa, yleislakkoa, yleisen liikenteen tai tietoliikenteen pysähtymistä ja vakavaa luonnonmullistusta tai vakavaa epidemiaa. Ylivoimaiseen esteeseen vetoavan Osapuolen on ilmoitettava esteestä toiselle Osapuolelle ja näytettävä esteen olemassaolo, jos esteen olemassaoloa ei voida pitää yleisenä tietona, sekä esitettävä arvionsa esteen jatkumisen kestosta.

f. Kela ei vastaa vahingoista, joita Vakuutettujen tai muiden kolmansien osapuolten toimista tai laiminlyönneistä Palveluntuottajalle mahdollisesti aiheutuu.

g. Palveluntuottaja vastaa myös Vakuutetuille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista JYSE 2014 Palvelut-ehtojen kohdan 17 mukaisesti. Erikseen todetaan, että Palveluntuottajan on korvattava Vakuutetulle Palveluntuottajan toiminnasta tai laiminlyönnistä aiheutunut vahinko, jollaisena pidetään ainakin mutta ei välttämättä ainoastaan Korvattavan matkan tuottamatta jäämisestä aiheutunutta vahinkoa. Palveluntuottajan kuukausiraportista tulee ilmetä Palveluntuottajan Vakuutetuille maksamat vahingonkorvaukset ja vakuutettujen määrä, joille on maksettu vahingonkorvausta.

h. Vakuutetulle tietosuoja-asetuksen rikkomisesta aiheutunut aineellinen tai aineeton vahinko korvataan Vakuutetulle tietosuoja-asetuksen 82 artiklassa säädetyn mukaisesti. Osapuolten korvausvastuun määrittelemisessä noudatetaan tältä osin myös tietosuoja-asetuksen 82 artiklaa.

17 VAKUUTUKSET

Palveluntuottajalla tulee olla toimintaansa varten vastuuvakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin. Palveluntuottajan on pyynnöstä toimitettava Kelalle todistus vastuuvakuutuksen olemassaolosta.

18 AVUSTAMISVELVOLLISUUS SOPIMUKSEN PÄÄTTYESSÄ JA PALVELUNTUOTTAMISEN ALKAMINEN

a. Tämän Sopimuksen päättyessä Palveluntuottaja on velvollinen veloituksetta tarvittaessa avustamaan Kelaa kaikin kohtuullisin keinoin Sopimuksen mukaisten palveluiden siirrossa uudelle palveluntuottajalle Vakuutettujen ja Kelan kannalta mahdollisimman vähän haittaa ja lisätyötä aiheuttavalla tavalla tai Kilpailutusalueen toista palveluntuottajaa tuottamaan kaikki Kilpailutusalueen Korvattavat matkat tämä jäädessä ainoaksi Korvattavia matkoja tuottavaksi palveluntuottajaksi Kilpailutusalueelle. Tavoitteena on tehdä hankinnan siirtäminen tai Kilpailutusalueen toisen palveluntuottajan toiminnan jatkuminen ja laajentuminen mahdollisimman helpoksi ja joustavaksi.

b. Palveluntuottajan tulee sopia tapa, jolla ennakkoon tilatut matkat siirretään Palveluntuottajalta uusien palveluntuottajien tai Kilpailutusalueen toisen palveluntuottajan välitysjärjestelmään hyvissä ajoin ennen tämä Sopimuksen voimassaolon päättymistä.

c. Kun tämä Sopimus päättyy, asiakkaiden ja terveydenhuollon tilauspuhelinnumerot tulee luovuttaa veloituksetta Kelalle tai Kelan pyynnöstä Kilpailutusalueen toiselle palveluntuottajalle tämän jäädessä ainoaksi

Korvattavia matkoja tuottavaksi palveluntuottajaksi Kilpailutusalueelle. Kela tai toinen palveluntuottaja eivät vastaa tilauspuhelinnumeron siirtoon liittyvistä kustannuksista.

d. Palveluntuottajan on osana avustamisvelvollisuuttaan luovutettava Kelalle myös liikesalaisuudeksi katsomiaan tietoja tuottamastaan Palvelusta. Tältä osin avustamisvelvollisuus koskee vain sellaisia tietoja, jotka ovat välttämättömiä hankinnan siirtämiseksi. Kela ei luovuta Palveluntuottajan liikesalaisuudeksi katsomia tietoja kolmannelle osapuolelle.

e. Avustamisvelvollisuus jatkuu siihen asti, kunnes tämän Sopimuksen voimassaolon päättymisestä on kulunut kolme (3) kuukautta. Kela ja Palveluntuottaja neuvottelevat avustamisvelvollisuuden tarkemmasta sisällöstä Sopimuksen päättymisen yhteydessä.

f. Mikäli Palveluntuottaja on tuottanut Korvattavia matkoja ennen 1.1.2022, Palveluntuottajan sitoutuu siihen, että se ei käytä tilauspuhelinnumeroina tai missään muussakaan toiminnassaan asiakkaiden tai terveydenhuollon tilauspuhelunnumeroita, jotka ovat olleet Palveluntuottajan käytössä Korvattavien matkojen tilaamiseen jollakin Kilpailutusalueista ennen 1.1.2022, eikä luovuta niitä kenellekään tai poista niitä käytöstä. Näihin puhelinnumeroihin on liitettävä 31.12.2024 asti nauhoite, jossa kerrotaan, että puhelinnumero ei ole enää käytössä Kelan korvaaminen taksimatkojen tilaamiseen ja ohjataan soittaja katsomaan uudet tilauspuhelunnumerot Kelan verkkosivuilta.

g. Ennen palveluntuottamisen alkamista 1.1.2022 Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan vastaan matkatilauksia Kilpailutusalueella ennen tämä Sopimuksen mukaista palveluntuottamisen alkamista toimivalta palveluntuottajalta. Kela, Palveluntuottaja, Kilpailutusalueen toinen uusi palveluntuottaja sekä Kilpailutusalueella ennen 1.1.2022 toimiva palveluntuottaja sopivat hyvissä ajoinen ennen palveluntuottamisen alkamista, kuinka Korvattavien matkojen tilauksista puolet siirretään Palveluntuottajalle ja puolet Kilpailutusalueen toiselle uudelle palveluntuottajalle.

19 IMMATERIAALIOIKEUDET

a. Sopimuskauden aikana Palveluntuottajan yksinomaan Kelalle tuottama Sopimuksen kohdetta tai Kelaa koskeva dokumentaatio ja siihen liittyvät ohjeet kuuluvat Kelalle. Immateriaalioikeudet Kelan palvelukokonaisuutta varten ennen ja jälkeen Sopimuksen solmimisen luomaan aineistoon ja teoksiin kuuluvat Kelalle. Immateriaalioikeudet palvelukokonaisuuteen sisältyviin Kelan tietoihin ja tietokantoihin kuuluvat Kelalle.

b. Kela myöntää Palveluntuottajalle rajoitetun käyttöoikeuden yllä alakohdassa a. tarkoitettuun materiaaliin ja aineistoon Sopimuksen mukaisen palveluiden tuottamisen edellyttämässä laajuudessa. Käyttöoikeus on voimassa niin kauan kuin Sopimus on voimassa.

20 AUDITOINTI

a. Kelalla on oikeus sopimuskaudella arvioida (auditoida) Palvelua ja sen vastaavuutta tarjouksessa annettuihin tietoihin sekä Palvelukuvauksessa edellytettyihin vaatimuksiin ja edellytyksiin haluamallaan tavalla ja haluamanaan ajankohtana sen selvittämiseksi, onko palvelu näiden mukainen ja Palveluntuottaja toiminut Sopimuksen mukaisesti. Kelalla tai Kelan edustajalla on oikeus haastatella palvelun tuottamiseen osallistuvia henkilöitä ja tutustua niihin Palveluntuottajan asiakirjoihin ja tietojärjestelmiin, joihin tutustuminen on tarpeen toiminnalle asetettujen vaatimusten ja palvelua koskevien sisältöjen laadun arvioimiseksi. Kelalla on oikeus tarkastaa ainoastaan tietoja, jotka koskevat kyseessä olevan Sopimuksen sopimusvelvoitteiden täyttämistä.

b. Kelalla on oikeus tehdä vuosittain Palvelua koskeva tietoturvan auditointi. Palveluntuottajan tulee antaa Kelalle auditointia varten pääsy järjestelmiinsä ja toimitiloihinsa sekä toimitettava Kelalle kaikki selvitykset ja dokumentaatio siltä osin kuin se on tarpeen sen arvioimiseksi, onko Palveluntuottajan tuottama Palvelu Palvelukuvauksen liitteessä 11.6. "Tietoturvaohjeet" esitettyjen tietosuojaa ja tietoturvaa koskevien ohjeiden mukaista ja onko tietoturvan ja tietosuojan taso muutoinkin Palvelun toteuttamisen kannalta riittävä. Jos auditoinnissa havaitaan, että Palveluntuottajan toiminnassa on tietosuojaa tai tietoturvaa koskevia puutteita, Palveluntuottajan on viipymättä ryhdyttävä kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin puutteiden korjaamiseksi. Kela voi antaa Palveluntuottajille auditointien yhteydessä tai muuten Palvelunkuvauksen liitteen 11.6. "Tietoturvaohjeet" sisältöä tarkentavaa ohjeistusta.

c. Auditoinnista laaditaan raportti, joka toimitetaan tiedoksi Kelalle ja Palveluntuottajalle.

d. Kelan on ilmoitettava auditointikäynnistä etukäteen. Palveluntuottajalla on perustellusta syystä oikeus siirtää tarkastuskäyntiä kerran enintään neljätoista (14) päivää Kelan ehdottamasta päivästä eteenpäin.

e. Kela voi teettää edellä kerrotun arvioinnin myös kolmannella riippumattomalla taholla. Kela vastaa tästä aiheutuvista kustannuksista.

f. Palveluntuottaja vastaa siitä, että auditoinnit voidaan ulottaa myös palveluntuottajan käyttämiin alihankkijoihin.

21 SOPIMUSKUMPPANUUS

a. Sopimukseen kuuluu mahdollisuus kehittää Sopimukseen kuuluvia palveluita, esimerkiksi vaihtoehtoiset tilausmenetelmät, tilaus- ja välitysjärjestelmän kehittäminen siten, että se palvelee Vakuutettuja ja Kelaa tarkoituksenmukaisella tavalla.

b. Jos sairausvakuutuslainsäädännössä tai muussa taksimatkojen suorakorvausmenettelyyn vaikuttavassa lainsäädännössä tapahtuu muutok-

sia, Kelalla on oikeus muuttaa sopimusta tältä osin. Kela korvaa Palveluntuottajalle lainsäädäntömuutosten vuoksi tehdyistä sopimusmuutoksista aiheutuvat kustannukset. Kela korvaa vain todellisista ja tarpeellisista muutostöistä aiheutuvat kustannukset.

c. Sopimukseen kuuluu mahdollisuus kehittää myös Palvelun tietoturvaa.

22 YHTEYSHENKILÖT

a. Osapuolet nimeävät yhteyshenkilöt ja näille varahenkilöt. Yhteyshenkilöt on nimetty liitteessä 4. Osapuolten on viivytyksettä ilmoitettava toiselle Osapuolelle kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta.

b. Kaikki Sopimuksen edellyttämät tiedonannot on toimitettava Osapuolille sähköpostilla liitteessä 4 ilmoitettuun osoitteeseen.

c. Palveluntuottajan on ilmoitettava Kelan yhteyshenkilölle viipymättä kaikista tämän toimintaan liittyvistä muutoksista, joilla voi olla vaikutusta Sopimuksen toteuttamiselle tai palvelun laadulle. Näitä muutoksia voivat olla esimerkiksi mutta ei ainoastaan keskeiset henkilöstömuutokset, muutokset omistussuhteissa, yhtiömuodon muutokset sekä olennaiset muutokset Palveluntuottajan varallisuusasemassa.

d. Tähän hankintaan liittyviä tilastoja tai muita vastaavia tietoja voidaan luovuttaa ulkopuolisille vain Kelan toimesta tai Kelan kirjallisella suostumuksella.

23 ASIAKASPALAUTTEIDEN RAPORTOINTI JA KÄSITTELY

Palveluntuottaja sitoutuu raportoimaan kaikki Kelalta ja Vakuutetuilta tulleet huomautukset palvelun laadusta sekä vastaamaan reklamaatioihin seitsemän (7) päivän kuluessa sekä ryhtymään heti toimenpiteisiin virheen korjaamiseksi Palvelukuvauksessa tarkemmin kuvatulla tavalla.

24 MUU TOIMINNAN RAPORTOINTI

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kaikki ne raportit, jotka Palvelukuvauksessa on kuvattu ja velvoitettu tuottamaan.

25 KILPAILUN RAJOITTAMINEN

a. Allekirjoittamalla tämän Sopimuksen Palveluntuottaja vakuuttaa, että se ei ole Sopimukseen ja antamaansa tarjoukseen liittyen toiminut eikä se Sopimuksen voimassa ollessa toimi sellaisessa yhteistyössä tai yhteisymmärryksessä muiden tarjouskilpailutuksen tarjoajien tai muiden tosiasiallisten tai potentiaalisten kilpailijoiden kanssa, jonka tarkoituksena on tarjouskilpailun hinnoitteluun, maksuihin tai niiden laskentaperusteisiin vaikuttaminen, markkinoiden jakaminen tai muu kilpailun rajoittaminen.

b. Mikäli Palveluntuottajan todetaan lainvoimaisella päätöksellä rikkoneen edellä alakohdassa a mainittua ilmoitusta, tulee Palveluntuottajan suorittaa Kelalle sopimussakkona 100 000 euroa, sekä korvata Kelalle syntynyt vahinko mukaan lukien oikeudenkäyntikulut ja asian selvittämisestä johtuneet kustannukset.

c. Palveluntuottaja ei myöskään saa väärinkäyttää tämän hankinnan perusteella saamaansa asemaa, esimerkiksi asettamalla kohtuuttomia ehtoja alihankkijoilleen.

26 RIITOJEN RATKAISEMINEN JA SOVELLETTAVA LAKI

a. Sopimusta koskevat riidat pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan Osapuolten välisin neuvotteluin.

b. Mikäli riitakysymyksestä ei ole päästy Osapuolten kesken sopuun neuvotteluteitse, käsitellään Sopimusta koskeva riita-asia Helsingin käräjäoikeudessa.

c. Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, pois lukien sen lainvalintaa koskevat säännökset

27 NOUDATETTAVAT SOPIMUSEHDOT

Siltä osin kuin Sopimuksessa tai sen liitteissä ei ole toisin todettu, noudatetaan Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa JYSE 2014 Palvelut, päivitetty 4/2017).

28 ASIAKIRJAT JA NIIDEN NOUDATTAMISJÄRJESTYS

Sopimuksen lisäksi tässä sopimussuhteessa noudatetaan seuraavia sopimusasiakirjoja

1) Palvelukuvaus liitteineen
2) Hinnasto
3) Projektisuunnitelma
4) Yhteydenpitoliite
5) Sähköinen kyselypalvelu TAKSO
6) Häiriötilanneohje
7) JYSE 2014 Palvelut (päivitetty 4/2017)
8) Palveluntuottajan tarjous liitteineen

29 ALLEKIRJOITUKSET

a. Tätä Sopimusta on tehty kaksi (2) samanlaista kappaletta, yksi kullekin Osapuolelle.

b. Allekirjoituksellaan Palveluntuottaja vakuuttaa, että se on huolellisesti perehtynyt sopimuskokonaisuuteen liittyviin asiakirjoihin, liitteisiin ja ohjeisiin, ymmärtää näistä johtuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä sitoutuu noudattamaan niitä sekä kalkkia soveltuvia lakeja, asetuksia, muita viranomaisen antamia määräyksiä tai vastaavia koko sopimussuhteen ajan. Palveluntuottaja myös vakuuttaa, että sillä on kyky, osaaminen ja riittävät resurssit Sopimuksen tarkoittaman palvelun tuottamiseksi sovituilla vaatimuksilla ja edellytyksillä.

Helsinki 1.10.2021

Kansaneläkelaitos

Mia Helle

yksikön päällikkö

Reija Jääskeläinen

keskuksen päällikkö

Keskustaksi Oy

Antti Ålander

Kansaneläkelaitos

Liite 4

Kelan sairausvakuutuksesta korvaamat matkat ja palvelut
TARJOUSLOMAKE

Tarjoajan nimi: Keskustaksi Oy

Ohje tarjoajalle: Täytä tarjoajan nimi soluun B6. Täytä tarjoamasi alennusprosentti vihreällä merkittyyn soluun E27 kahden desimaalin tarkkuudella. Alennusprosentti on sama kaikille taulukon hinnoille. Älä muuta lomaketta millään tavalla.

Lopuksi syötä soluun E29 muodostuva vertailuhinta Tarjouspalveluun sekä lataa tämä taulukko liitetiedostona Tarjouspalveluun.

Palvelut	Enimmäishinta (alv 0 %)	Yksikkö	Tarjotun alennus-prosentin sisältävä hinta (alv 0 %)	Yksikkö	Tarjotun alennus-prosentin sisältävä hinta (alv 10 %)	Yksikkö
Perusmaksu						
Arkipäivänä klo 6:n ja 20:n välisenä aikana taikka klo 6:n ja 16:n välisenä aikana lauantaina tai kirkkolain (1054/1993) 4 luvun 3 §:n mukaisten juhlapäivien, vapunpäivän tai itsenäisyyspäivän aattona	5,78	€	4,81	€	5,30	€
Muina aikoina ja sunnuntain ollessa aattopäivä	8,81	€	7,34	€	8,07	€
Ajomatkamaksu						
Taksaluokka I (1-4 henkilöä)	1,58	€/km	1,32	€/km	1,45	€/km
Taksaluokka II (yli 4 henkilöä tai paarikuljetus)	2,03	€/km	1,69	€/km	1,86	€/km
Odotusmaksu						
Odotusmaksu	46,08	€/tunti	38,38	€/tunti	42,22	€/tunti
Avustamislisä						
Avustaminen noutokohteesta autoon tai kuljetuksen päätepisteessä autosta sisätilaan ja kuljettaminen on edellyttänyt invataksia tai esteetöntä taksiautoa	15,38	€	12,81	€	14,09	€
Avustaminen edellä mainittujen edellytysten lisäksi kantamalla käsivoimin tai erityisen CE-merkityn porraskiipijän avulla rakennuksen vähintään neljä askelmaa käsittävässä portaikossa tai asiakasta on avustettu CE- merkityillä paareilla ja asiakkaan kuljettaminen on edellyttänyt paarivarustettua ajoneuvoa	29,47	€	24,55	€	27,00	€

Tarjottava alennusprosentti enimmäishinnoista:	16,70 %

Vertailuhinta 90,91

SIIRRÄ VERTAILUHINTA MANUAALISESTI TARJOUSPALVELUUN!

Liite 1

Kelan sairausvakuutuksesta korvattavat matkat ja palvelut

PALVELUKUVAUS

kesäkuu 2021

SISÄLLYS

1 HANKINNAN TAUSTA 5

1.1 Hankinnan yleiskuvaus 5

1.2 Hankittavan palvelukokonaisuuden yleisiä tietoja 11

2 PALVELUNTUOTTAJAN TOIMINTA 13

2.1 Tilausvälityskeskuksen toiminta ja asiakaspalvelu 13

2.2 Välittäjien vastuuhenkilön tehtävät tilausvälityskeskuksessa 20

2.3 Välittäjien tehtävät 21

3 MATKATILAUSTEN KÄSITTELYSSÄ HUOMIOITAVIA ASIOITA 25

3.1 Asiakkuustiedot 25

3.2 Matkatietojen käsittelyyn ja palveluun liittyviä käytäntöjä 26

3.3 Kuljetusten suunnittelu ja matkojen yhdistely 31

4 MATKA- JA SUORAKORVAUSTIETOJEN ILMOITTAMINEN KELALLE 33

4.1 Maksuliikenteen hoitaminen Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä 33

4.2 Korvausten tilitys Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä 34

4.3 Tilaus- ja maksutapahtumatiedoissa havaitut virheet Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä 35

4.4 Toiminta poikkeustilanteissa Kelan korvaamissa matkoissa 35

4.5 Kuuleminen, takaisinperintä ja lisäkorvauksen maksaminen Kelan korvaamissa matkoissa 35

4.6 Päätökset Kelan korvaamissa matkoissa 36

4.7 Maksukertapalkkio 36

5 TEKNISET VAATIMUKSET 38

5.1 Kelan korvaamissa matkoissa huomioitavaa rajapinnoissa 38

5.2 Tilausvälitystoimintaan tarvittavat järjestelmät 38

6 KULJETUSTEN LAATU, KULJETUSKALUSTO JA PUHTAITA AJONEUVOJA KOSKEVAT EHDOT 40

6.1 Kuljetusten laatu ja kuljetuskalusto 40

6.2 Puhtaita ajoneuvoja koskevat ehdot 44

7 KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI 45

7.1 Teknisen toimivuuden testaus 47
7.1.1 Yhteystestaus 47
7.1.2 TAKSO-kyselyn testaus 48
7.1.3 Tietoliikennetestaus 48
7.1.4 Puhelinliikenteen testaus 48
7.1.5 Käyttöönottoprojektin hyväksyminen 48
8 RAPORTOINTI JA LAADUNVALVONTA 50
8.1 Palautteet 53
8.1.1 Muu tarpeellinen tieto 53
9 YHTEISTYÖ, KOULUTUS, VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI 54
9.1 Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus 54
9.2 Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien neuvonta ja ohjaus 56
9.3 Viestintä ja markkinointi 58
10 MÄÄRITELMÄT 59
11 PALVELUKUVAUKSEN LIITTEET 63
Liite 11.1 Maakunta-alueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat 64
Liite 11.2 Kuljetuskustannusten hintaelementit 69
Liite 11.3 Kelan korvaamat taksimatkat maakunta-alueittain v. 2019 ja 2020 71
Liite 11.4 Tilastoja puhelumääristä maakunta-alueittain vuonna 2019, 2020 ja tammi-huhtikuu 2021 (palveluntuottajalta saadut tiedot) 77
Liite 11.6 Tietoturvaohjeet 95
Liite 11.7 Palautelomakkeen malli 99
Liite 11.10 Yhdisteltyjen matkojen raporttipohjan täyttöohje 100
Liite 11.13 Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumuksen mallikappale 101
Liite 11.17 Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät 103
Liite 11.18 Vakiotaksiasiakkuudet maakunnittain 106
Liite 11.19 Tietoja kuljetuspalveluiden jakaumasta vuorokauden aikana 107
Erilliset palvelukuvauksen liitteet 108

Alueellinen matkadata v. 2019 ja 2020 108

1 HANKINNAN TAUSTA

Kansaneläkelaitos (jatkossa Kela) hakee palveluntuottajia, jotka toteuttavat Kelan korvaamien taksimatkojen sähköistä suorakorvausmenettelyä. Suorakorvausmenettely perustuu sairausvakuutuslain (1224/2004) 15 luvun 9 §:ään.

Suorakorvausmenettely koskee kaikkia Suomessa tehtyjä sairauden hoitoon ja Kelan järjestämään kuntoutukseen liittyviä taksimatkoja, jotka tilataan maakunnallisista tilausvälityskeskuksista. Sairausvakuutuslain mukaisesti vakuutetun matkakorvaus voidaan maksaa sopimuksen osapuolena olevalle palveluntuottajalle erillisen sopimuksen mukaisesti. Jos asiakas tilaa taksin muualta kuin maakunnallisesta tilausvälityskeskuksesta, Kela ei maksa korvausta näistä matkoista. Suorakorvausmenettely ei muuta Kelan sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen korvausperiaatteita ja – sääntöjä.

Hankinnan tavoitteena on turvata asiakkaiden yhdenvertainen ja luotettava pääsy terveydenhuoltoon riippumatta asiakkaan asuinpaikasta tai varallisuudesta. Lisäksi tavoitteena on parantaa asiakaspalvelua ja hillitä matkakustannusten kasvua yhdistelemällä matkoja silloin, kun se on tarkoituksenmukaista.

Hankinnan suunnitteluun ja toteutukseen ovat vaikuttaneet lainsäädäntömuutokset (laki liikenteen palveluista annetun lain muuttamisesta 299/2021 ja laki tieliikennelain 155 ja 171 § muuttamisesta 300/2021), jotka koskevat taksiliikenteen lainsäädäntöön tehtäviä korjauksia. Hankinnan suunnitteluun ja toteutukseen on vaikuttanut myös puhtaita ajoneuvoja koskevia velvoitteita koskeva lainsäädäntö/lainsäädäntöhanke (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi ajoneuvo- ja liikennepalveluhankintojen ympäristö- ja energiatehokkuusvaatimuksista 70/2021).

Hankintakauden aikana Kela tulee toteuttamaan asiakastyytyväisyyskyselyitä. Kyselyiden sisältö sekä toteuttamistapa käydään tarkemmin läpi käyttöönottoprojektin aikana, eivätkä kyselyt tuota palveluntuottajalle lisäkustannuksia. Kela tulee julkaisemaan kyselyiden tuloksia säännöllisesti, esimerkiksi Kelan verkkosivuilla tilausnumeroiden yhteydessä.

Palvelukuvauksen liitteenä esitetään taksimatkojen suorakorvausmenettelyyn liittyviä tilastoja. Tilastot on koostettu Kelan tilastoista ja palveluntuottajien Kelalle toimittamista tiedoista. Aiemmin toteutuneet matkamäärät eivät ole tae tulevien matkamäärien kehityksestä. Sopimuskaudella matkamäärät voivat poiketa merkittävästi aiemmin toteutuneista matkamääristä. Kela ei sitoudu mihinkään tiettyyn hankittavaan palvelun määrään. Tilastoissa näkyy esimerkiksi COVID-19 pandemian vaikutukset matkamäärissä. Tähän liittyen Kela asetti matkojen yhdistelykiellon 17.3.2020, joka jatkuu toistaiseksi. Lisäksi Kelan järjestämä vaativa kuntoutus keskeytettiin noin viikon ajaksi keväällä 2020. Vuoden 2021 matkamääriin on mahdollisesti vaikuttanut myös väliaikainen sairausvakuutuslain muutos (225/2021) koskien koronarokotusmatkojen korvaamista vuoden 2021 loppuun asti.

1.1 Hankinnan yleiskuvaus

Kela hakee jokaiselle kilpailutusalueelle kahta (2) palveluntuottajaa hoitamaan kokonaisvastuullisesti suorakorvausmenettelyä. Kukin maakunta muodostaa erillisen kilpailutusalueen, kuitenkin siten, että Keski-Pohjanmaan ja Pohjois-Pohjanmaan maakunnat ovat yksi hankittava kokonaisuus (kilpailutusalue). *Liite 11.1 Maakunta-alueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat. Hankinta ei koske Ahvenanmaan maakuntaa.*

Asiakkaalla ja terveydenhuollolla on mahdollisuus valita, kummalta kilpailutusalueen palveluntuottajalta Kelan korvaama matka tilataan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikki tilatut suorakorvausmatkat hoidetaan tilauksen mukaisesti tarkoituksenmukaisella kulkuneuvolla. Kaikkia tilattuja matkoja tulee yhdistellä aina, kun se on tarkoituksenmukaista. Samaa matkaa ei voi tilata molemmilta palveluntuottajilta.

Palveluntuottaja ei voi siirtää tilauspuhelua tai matkatilausta kilpailutusalueen toiselle palveluntuottajalle. Jos palveluntuottaja ei pysty järjestämään matkaa tilauksen mukaisesti, tulee palveluntuottajan järjestää asiakkaalle korvaava matka tai maksaa asiakkaalle syntyneet kustannukset asiakkaan itsensä järjestämästä muualta tilatusta matkasta. Näitä matkoja ei saa tuottaa sähköisesti Kelalle, eikä asiakas voi hakea näin tilatuista matkoista korvausta Kelalta.

Sama palveluntuottaja voi vastata useamman kuin yhden kilpailutusalueen suorakorvausmenettelystä. Tällöin palveluntuottajalla on velvollisuus yhdistellä kuljetuksia sen vastuulla olevien kilpailutusalueiden välillä eikä vain yhden kilpailutusalueen sisällä. Menettely koskee taksi- ja henkilöliikenneluvallisella autolla tehtyjä matkoja.

Palveluntuottajan on huomioitava kokonaisvastuulliseen palveluun sisällytetyt vaatimukset koskien puhtaita ajoneuvoja sekä liikennepalvelulaissa (laki liikenteen palveluista 320/2017) esitettyä erityisryhmien vapaaehtoista kuljettajakoulutusta. Lisäksi tulee huomioida sähköinen kyselypalvelu (TAKSO) palveluntuottajan ja Kelan välillä. Asiakkaiden palvelun parantamiseksi edellytetään asiakkaille lähetettävää tekstiviestiä, kun auto on hyväksynyt matkan. Tarkemmat kuvaukset edellä mainituista vaatimuksista esitetään tässä palvelukuvauksessa myöhemmin.

Kokonaisvastuullinen palvelu

Palveluntuottaja vastaa korkealaatuisesta palvelusta Kelalle koko hankittavan palveluketjun osalta. Palveluketjun osat ovat matkojen tilaus, TAKSO-kysely, asiakkuustietojen ilmoitus tilitystiedoissa, yhdistely, välitys, kuljetuspalvelujen järjestäminen ja valvonta, maksuliikenne ja raportointi. Palveluntuottaja voi käyttää alihankintaa kaikkien em. tehtävien hoitamiseen. Jos palveluntuottaja vaihtaa alihankkijoita kesken sopimuskauden, tulee palveluntuottajan varmistaa, että palvelun laatu pysyy keskeytyksettä palvelukuvauksen edellyttämällä tasolla.

Kokonaisvastuullinen palvelumalli antaa mahdollisuuden palveluntuottajalle toteuttaa hankittava palvelu operatiivisen toiminnan osalta haluamallaan tavalla. Samoin teknisen toteutuksen yksityiskohdat palveluntuottaja voi toteuttaa suunnittelemallaan tavalla.

Palvelun toteuttamisessa on huomioitava asiakkaiden erityistarpeet sekä kuljetusten luotettavuus, täsmällisyys ja oikea-aikaisuus. Palvelun tulee toimia moitteettomasti riippumatta viikonpäivästä, vuoden- tai vuorokauden ajasta. Palveluntuottajalla voi olla omia autoja ja kuljettajia ja/tai palveluntuottaja voi hankkia kuljetukset tekemällä yksittäisten liikenteenharjoittajien tai yhteenliittymien kanssa sopimuksia kuljetusten hoitamisesta.

Palveluntuottajan on huomioitava, että liikenteenharjoittajia tulee kohdella yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti. Palveluntuottajan on kuvattava projektisuunnitelmassa, miten liikenteenharjoittajien tasapuolinen kohtelu toteutetaan. Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava toiminnan alkaessa kuukausittain, 3 kk:n ajan Kelalle, miten tämän toteutuksessa on onnistuttu esimerkiksi liikenteenharjoittajilta saatujen palautteiden kautta ja mihin toimiin niiden perusteella on ryhdytty. Tämän jälkeen ilmoitukset tulee tehdä Kelalle kolmen (3) kuukauden välein kaikkien liikenteenharjoittajien ilmoitusten, palveluntuottajan vastausten ja palveluntuottajan tekemien toimenpiteiden osalta. Ilmoitukset tulee lähettää osoitteeseen etaksi.teos@kela.fi Palvelukuvauksen liitteenä malli, *liite 11.16 Selvitys liikenteenharjoittajien tasapuolisesta kohtelusta,* miten palveluntuottajan tulee esittää tiedot Kelalle.

Kun palveluntuottaja arvioi maakuntakohtaista liikenteenharjoittajien määrää, sen tulee huomioida kuljetuskustannusten hinnoittelu sekä palveluun sisältyvät korkeat laatukriteerit, kuten se, kuinka nopeasti auton tulee olla asiakkaan tilaamassa paikassa. Kaikkia ajoneuvotyyppejä on oltava saatavilla riittävä määrä myös haja-asutusseudun liikennöintialueelta, jotta laadukas kuljetuspalvelu voidaan toteuttaa palvelukuvauksessa kerrotulla tavalla. Erityisesti esteettömiä autoja tulee olla riittävä määrä käytettävissä. Ajoneuvotarpeen arvioinnissa

palveluntuottajan tulee hyödyntää tarjouspyynnön liitteenä olevia tilastoja alueen kuljetustarpeista. Palveluntuottajan tulee reagoida alueen muuttuviin kuljetustarpeisiin ja lisätä tarvittaessa ajoneuvojen määrää. Palvelukuvauksen liitteessä Alueellinen matkadata on maakuntakohtaiset tiedot tarvittavista erilaisista kulkuneuvoista (henkilöautotaksit, invataksit, paaritaksit). Palveluntuottajalla tulee olla vähintään liitteessä 11.17 Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät. Palveluntuottajan on huolehdittava myös siitä, että maakunta-alueella on riittävästi autoja, joiden varustetasoon kuuluu porrasvetolaite/porraskiipijä sekä lasten turvaistuin.

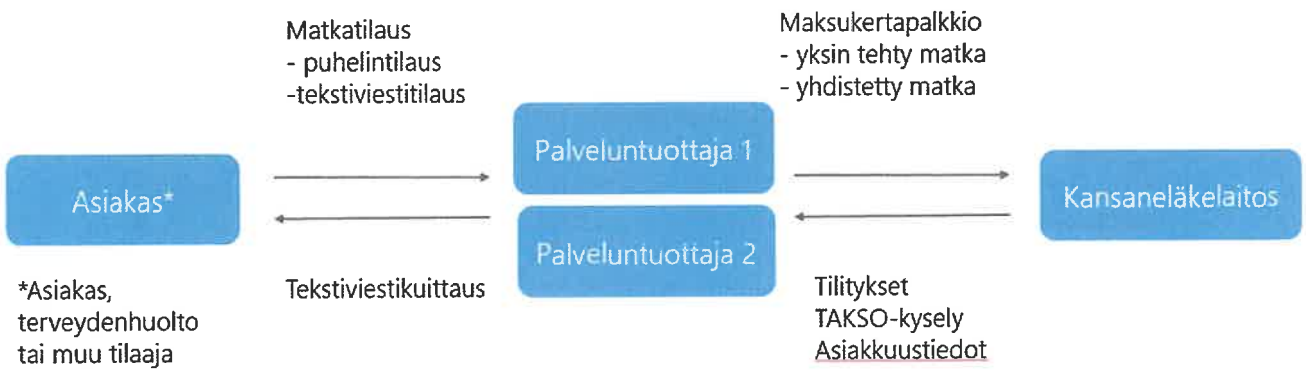
Matkojen tilaus- ja maksutiedot tuotetaan sähköisen suorakorvausmenettelyn kautta asiakas- ja matkakohtaisesti. Kela tekee saatujen matka- ja maksutietojen perusteella matkakorvauspäätökset ja tilittää hyväksytyt matkakorvaukset palveluntuottajalle.

Matkojen välityksestä ja yhdistelemisestä maksetaan palveluntuottajalle erillinen matkakohtainen maksukertapalkkio. Palkkio maksetaan jokaisesta Kelan hyväksymästä ja korvattavasta matkasta, yhdistellystä matkasta se maksetaan kaksinkertaisena.

Matkojen korvausperusteena käytetään hintaa, joka määräytyy hankintapäätöksen perusteella. Hinta muodostuu siten, että kustannusten veloitus aloitetaan siitä hetkestä, kun auto on asiakkaan luona nouto-osoitteessa tilauspuhelussa sovittuna ajankohtana. Hintarakenne sisältää lähtömaksun, kilometrimaksun, odotusajan maksun, sekä joitakin lisämaksuja liittyen autojen varustetasoon. Kustannusten veloitus loppuu siihen, kun asiakas poistuu autosta kohdeosoitteessa.

Palveluntuottajan tulee täyttää kohdassa *6.2 Puhtaita ajoneuvoja koskevat ehdot* määritelty puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärää koskeva vaatimus.

Palvelukokonaisuus kuvattuna



Suorakorvausmenettelyn vastuut

Palveluntuottaja

Palveluntuottaja vastaa kokonaisvastuullisesti palvelun tuottamisesta Kelalle. Palveluketjuun kuuluu:

- tilausten vastaanotto
- TAKSO-kysely
- asiakkuustietojen ilmoittaminen tilitystiedoissa
- matkojen yhdistely
- kuljetuspalvelun järjestäminen
- kuljetusten valvonta
- maksuliikenne
- palvelun laadun raportointi

Kela

Kelan vastuulle kuuluu:

- korvauskäsittely
- terveydenhuollon informointi ja ohjaus
- asiakasviestintä
- maksukertapalkkion maksaminen kuukausittain
- asiakkuustietojen ylläpito
- auditointi
- toiminnan seuraaminen kuukausiraporttien ja palautteiden kautta

Sähköinen kyselypalvelu, TAKSO

Kela ottaa käyttöön 1.1.2022 alkaen suorakorvaus- ja asiakkuustietojen sähköisen kyselypalvelun, TAKSO:n, Kelan ja tilausvälityskeskuksen välillä. TAKSO:n kautta voidaan välittää matkaan liittyviä ajantasaisia tietoja luotettavasti ja vähentää tietosuojaan liittyviä riskejä. TAKSO on käytössä ympäri vuorokauden kaikkina viikonpäivinä ja se toteutetaan REST-rajapinnalla.

Välittäjä tekee TAKSO-kyselyn asiakkaan henkilötunnuksella jokaisen vastaanotettavan matkatilauksen yhteydessä tai asiakkaan tiedustellessa vakiotaksiasiakkuutta, erityisajoneuvo-oikeutta tai muuta TAKSO:n kautta välitettävää tietoa. Jos kyseessä on ennakkoon tilattu matka, kysely tehdään uudelleen myös siinä vaiheessa, kun tilaus välitetään autolle. TAKSO palauttaa kyselyhetkellä voimassa olevat tiedot, ja ne ovat voineet muuttua ensimmäisen kyselyn jälkeen.

TAKSO:n kautta välitettävät tiedot ovat Kelan tietokantaan tallennettuja salassa pidettäviä henkilötietoja. Kelan oikeus käsitellä tietoja perustuu etuuslainsäädäntöön sekä toimeentulotuen maksusitoumuksenosalta asiakkaan suostumukseen. Palveluntuottaja käsittelee tietoja Kelan lukuun hankintasopimuksen perusteella. Kelan oikeudesta välittää tietoja palveluntuottajalle on säädetty sairausvakuutuslain 19 luvun 5 §:n 1 mom. 5) kohdassa. Välitysjärjestelmään on jäätävä lokitieto siitä, kuka tilausvälityskeskuksen työntekijä on tehnyt TAKSO-kyselyn, tallentanut matkan tilaustiedot, tehnyt niihin muutoksia tai katsonut TAKSO-kyselyllä saatuja tietoja. Kela tallentaa tiedon TAKSO-kyselyn tekemisestä Kelan tietokantaan, josta se voidaan tarvittaessa tarkistaa.

Kysely ilmoittaa seuraavat asiakasta koskevat tiedot, mikäli ne ovat saatavilla:

- etu- ja sukunimi
- osoite väestötietojärjestelmässä
- tieto oikeudesta suorakorvaukseen kyllä/ei
- omavastuu täynnä kyllä/ei
- oikeus taksin käyttöön
- oikeus esteettömän ajoneuvon käyttöön
- oikeus paarivarustellun ajoneuvon käyttöön
- saattajan tarve

- yksinmatkustusoikeus
- vakiotaksiasiakkuus
- perustoimeentulotuen maksusitoumuksen numero ja voimassaoloaika

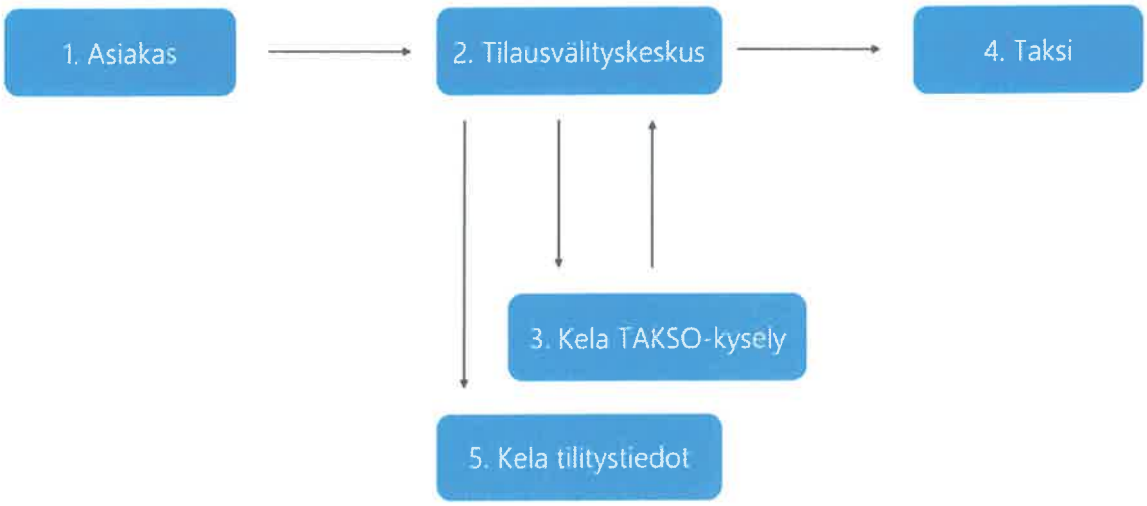
Välittäjä voi täydentää asiakkaan luvalla asiakkuustietoja kyselypalveluun tallennettavaksi alla olevista asioista. Tiedot välitetään Kelaan tilitystiedostossa kirjoittamalla tarkoituksenmukainen numerokoodi ja selitysteksti.

01 Puhelinnumero(t)
02 Ajo-ohjeet
03 Poikkeuksellinen lähtö- tai päätepiste
04 Saattamiseen liittyvä tieto
05 Ajoneuvoon liittyvä tieto
06 Manuaalipyörätuoli
07 Sähköpyörätuoli
08 Suuri apuväline
09 Muu apuväline
10 Porrasveto
11 Omavastuun maksu/laskutus
12 Lapsen turvaistuin
13 Opaskoira/avustajakoira
14 Perheenjäsenen matka
15 Terveydentilasta johtuva hidas ajo
98 muu tieto

Päivitettävät ja poistettavat asiakkuustiedot välittäjä ilmoittaa Kelan tallennettavaksi tilitystiedostossa koodilla 99 Päivitettävä tieto. Otsikon lisäksi voi olla max 500 merkkiä avointa tekstiä.

Lisätietoa TAKSO-kyselyn teknisistä ominaisuuksista https://www.kela.fi/jarjestelmatoimittajat sekä palvelukuvauksen liitteistä 11.14 TAKSO-kyselyn ja vastaussanoman kuvaus ja 11.15 Luova-SSL-yhdyskäytävä (REST) -liittyjän ohje. Lisäksi katso kohta 2.3 Välittäjän tehtävät. Katso myös kohta 3.1. Asiakkuustiedot, suorakorvaustietojen kyselypalvelu eli TAKSO-kysely.

TAKSO-kyselyn kuvaus



1 **Asiakas** tilaa taksimatkan ja ilmoittaa henkilötunnuksen

2 **Tilausvälityskeskus** kirjaa asiakkaan henkilötunnuksen matkan tilauslomakkeelle ja välitysjärjestelmä tekee Kelaan TAKSO-kyselyn asiakkaan henkilötunnuksen perusteella. Ennakkotilauksissa TAKSO-kysely pitää tehdä uudelleen ennen kuljetuksen välittämistä autolle.

3 TAKSO-kyselyn palautustiedot:
Suorakorvausoikeus K/E
- jos E, palautetaan etunimet ja sukunimi,
- jos K, palautetaan etunimet, sukunimi, henkilötunnus ja lisäksi matkaan liittyvät seuraavat tiedot:
  - Vakinainen vtj-osoite
  - Matkakatto täynnä K/E
  - Sähköinen totu-maksusitoumustieto
  - Erityisajoneuvo- ja muut oikeudet
  - Asiakkuustiedot

4 **Tilausvälityskeskus** ilmoittaa taksille tarpeelliset matkaan liittyvät tiedot ja lisäksi, peritäänkö asiakkaalta omavastuuosuus vai ei.

5 Tilausvälityskeskus kirjaa tilitystiedostossa Kelaan välitettävät, asiakkaan luvalla tallennettavat matkoihin liittyvät asiakkuustiedot.

1.2 *Hankittavan palvelukokonaisuuden yleisiä tietoja*

Hankittavan palvelukokonaisuuden kilpailutustietoja	**YLEISET KILPAILUTUSTIEDOT**
Hankintakausi	1.1.2022–31.12.2024. Tämän jälkeen on mahdollisuus käyttää optiota 1+1 vuotta.
Alihankinta	Palveluntuottaja voi käyttää hankintakokonaisuuden toteuttamiseksi alihankintaa. Jos palveluntuottaja käyttää alihankintaa, alihankkija täytyy hyväksyttää Kelalla. Mahdolliset sopimuskauden aikana tehtävät alihankintamuutokset tulee myös hyväksyttää Kelalla. Kelalla ei tarvitse hyväksyttää yksittäisten liikenteenharjoittajien alihankintaa.
Palvelun toiminta-aika	Tilausvälitystoiminnan kuljetus- ja välityspalvelun tulee olla saatavilla ympärivuorokautisesti vuoden kaikkina päivinä.
Asiointikieli	Pääasiallinen asiointikieli on suomi. Kaksikielisillä alueilla (Uusimaa, Varsinais-Suomi, Pohjanmaa, Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa) palvelua tulee tarjota myös ruotsin kielellä. Lisäksi palvelua pitää pystyä antamaan englannin kielellä.
Alueellinen matkadata 2019 ja 2020	Tilastot sisältävät matkakohtaisia tietoja vuosilta 2019 ja 2020 Kelan korvaamista suorakorvausmatkoista. Keski-Pohjanmaan matkat on yhdistetty Pohjois-Pohjanmaan matkadatatietoihin. Palveluntarjoajan tulee näiden tilastojen avulla arvioida mm. tarvittavien kuljetuspalveluntuottajien määrää sekä erityisajonevojen (taksi, esteetön ajoneuvo ja paarivarusteltu ajoneuvo) tarvetta.
Kelan maksamat maksukertapalkkiot palveluntuottajalle	Asiakaskohtaisesti arvonlisäveroton maksukertapalkkio on 1,50 euroa per toteutunut, sopimuksenmukainen ja Kelan hyväksymä yksin tehty suorakorvausmatka. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (24 % 1.1.2021). Asiakaskohtaisesti arvonlisäveroton maksukertapalkkio yhdistellyissä matkoissa on 3,00 euroa per toteutunut, sopimuksenmukainen ja Kelan hyväksymä yhdistelty

Hankittavan palvelukokonaisuuden kilpailutustietoja	YLEISET KILPAILUTUSTIEDOT
	suorakorvausmatka. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (24 % 1.1.2021). Yhdistellyssä matkassa maksukertapalkkio maksetaan asiakaskohtaisesti. Esimerkiksi kahden henkilön yhdistellystä matkasta maksetaan 2 kertaa 3,00 euroa eli yhteensä 6,00 euroa (ALV 24 % 1.1.2021).
Kuljetuksista maksettavat korvaukset	Kela korvaa suorakorvausmatkoista hankintapäätöksen mukaisen, valtioneuvoston asetuksessa säädetystä hinnasta annetun alennusprosentin mukaisen hinnan. Hintoja tarkastetaan vuosittain kulloinkin voimassa olevan valtioneuvoston asetuksen mukaisesti. Hinnat muuttuvat arvonlisäverokannan muuttuessa arvonlisäveron osuudelta. Hankinnassa matkakohtainen kuljetuskustannus muodostuu seuraavista hintaelementeistä: • perusmaksu • ajomatkamaksu: taksaluokka I (1-4 henkilöä), taksaluokka II (yli 4 henkilöä) • odotusmaksu: korvataan asiakasta odotettaessa 15 min • avustamislisä: kaksi eri avustamislisää. *Liite 11.2 Kuljetuskustannusten hintaelementit.*

2 PALVELUNTUOTTAJAN TOIMINTA

2.1 *Tilausvälityskeskuksen toiminta ja asiakaspalvelu*

TOIMINTO	KUVAUS
Asiakkaan matkatilaus ennalta tiedossa olevalle matkalle	Kela ohjeistaa asiakkaita tilaamaan kaikki ennalta tiedossa olevat ajanvaraukseen perustuvat matkat viimeistään edellisenä päivänä klo 14.00 mennessä. Jos asiakas tilaa matkan klo 14:00 jälkeen, tulee matka tällöinkin toteuttaa tilauksen mukaisesti. Suurin osa asiakkaiden tilauspuheluista ajoittuu päivittäin klo 10:00-15:00 väliselle ajalle. Ennakkotilauksia tehdään eniten maanantaisin klo 10:00 – 11:00 välisenä aikana. Yhden tilauspuhelun aikana asiakas voi tehdä useampia matkatilauksia. Tilauksia on pystyttävä vastaanottamaan vähintään 14 päivän ajanjaksolle. Tilausvälityskeskus ja asiakas voivat sopia matkatilauksista myös pidemmälle ajanjaksolle. Jos tilausvälityskeskuksessa on ruuhkaa, eikä kaikkia asiakkaan tilauksia pystytä tilauspuhelussa vastaanottamaan, tilausvälityskeskuksen tulee ottaa asiakkaaseen yhteyttä tilanteen rauhoituttua ja vastaanottaa myös kiireettömät matkatilaukset, joita asiakas olisi aiemmin halunnut tehdä. Matka tilataan pääsääntöisesti sen maakunnan tilausvälityskeskukselta, jonka alueelta asiakkaan matka alkaa. Jos asiakas tilaa matkan sellaisesta tilausvälityskeskuksesta, jonka alueelta matka ei ala, tilaus tulee siirtää siihen tilausvälityskeskukseen, jonka alueelta matka alkaa. Jos asiakas tekee matkan toisen maakunnan alueelle, hän voi tilata itselleen samalla kertaa oman maakunnan tilausvälityskeskuksesta myös paluumatkan, jos kysymyksessä on saman päivän aikana tapahtuva käyntiluonteinen matka ja kuljettaja odottaa asiakasta hoidon ajan.
Korvaavan kuljetuksen järjestäminen ja ilmoitusvelvollisuus asiakkaalle	Jos palveluntuottaja ei pysty osoittamaan ennalta tilattuun matkaan autoa, kuten tilauksen yhteydessä on luvattu, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä välittömästi asiakkaaseen, jotta matka korvaavalla kyydillä mahdollistaa asiakkaan käynnin terveydenhuollon yksikössä hänelle ennalta varattuna ajankohtana. Korvaavan kuljetuksen järjestämisestä tulee

TOIMINTO	KUVAUS
	neuvotella asiakkaan kanssa ja ottaa huomioon mm. matka-aika, joka kuluu matkasta asiakkaan nouto-osoitteesta terveydenhuollon tai kuntoutuksen yksikköön. Palveluntuottajan on tilattava tässä tilanteessa asiakkaalle korvaava taksimatka ja maksettava tästä matkasta aiheutuneet kustannukset sille kuljetuspalveluntuottajalle, joka korvaavan matkan suoritti. Asiakkaalle ei saa syntyä näin tehdystä taksimatkasta mitään kustannuksia, eikä näiden matkojen tietoja välitetä Kelalle sähköisen suorakorvausmenettelyn kautta. Jos tilausvälityskeskus tai autoilija ei ole soittanut asiakkaalle ja kertonut taksin myöhästymisestä, eikä taksi ole saapunut 15 minuutin kuluttua taksin sovitusta noutoajasta, on asiakkaalla oikeus tehdä matka terveydenhuoltoon muulla tavoin ja saada tästä matkasta aiheutuneista kustannuksista korvaus palveluntuottajalta. Jos asiakas tekee edellä mainituissa tilanteissa matkan henkilöautolla, palveluntuottaja maksaa asiakkaalle kustannukset näin tehdystä matkasta 0,44 snt/km (Verohallinnon päätös verovapaista matkakustannusten korvauksista vuonna 2021). Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan asiakkaalle myös mahdolliset vahingonkorvaukset aiheutuneesta vahingosta. Palveluntuottajan tulee raportoida Kelalle kuukausiraportoinnin yhteydessä korvaavalla kuljetuksella tehdyt matkat ja niistä aiheutuneet kustannukset.
Asiakkaan kiireellinen matkatilaus. Matka, jonka tulee toteutua välittömästi tilauksen tekemisen jälkeen.	Myös kiireellisessä tilanteessa menomatka terveydenhuollon yksikköön tulee tilata Kelan kanssa sopimuksen tehneeltä palveluntuottajalta. Palveluntuottaja on velvollinen järjestämään myös nämä matkat asiakkaalle tilauksen mukaisesti. Matkan tulee toteutua asiakkaan palvelutarve huomioon ottaen mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden (2) tunnin kuluessa tilauksen ajankohdasta. Lapin maakunta-alueella edellä mainittu aikamääre on kolme (3) tuntia.

TOIMINTO	KUVAUS
	Jos palveluntuottaja ei pysty järjestämään asiakkaan matkaa tilauspuhelun mukaisesti palvelukuvauksessa edellytetyllä tavalla, siitä pitää kertoa asiakkaalle välittömästi, jotta korvaavan kuljetuksen hankkiminen on mahdollista ja asiakas ehtii terveydenhuollon toimipisteeseen ajoissa. Jos palveluntuottaja ei pysty järjestämään matkaa tilauksen mukaisesti, on asiakkaalla oikeus saada korvausta kuljetuksesta aiheutuneista kustannuksista palveluntuottajalta. Kiireellistä sairaankuljetusta vaativissa matkatilauksissa asiakas tulee ohjata ottamaan yhteyttä hätäkeskukseen puh. 112.
Terveydenhuollon tekemä paluumatkan tilaus ja odotusajat	Silloin, kun terveydenhuolto tilaa asiakkaalle paluumatkan heti tarvittavana kuljetuksena, alle tuntia ennen toivottua noutoajankohtaa, tulee matka järjestää viimeistään tunnin kuluessa tilauksesta. Suurin osa terveydenhuollon puheluista tilataan päivittäin klo 10:00 – 15:00 välisenä aikana. Eniten tilauksia tehdään keskiviikkoisin klo 13:00 – 14:00 välisenä aikana.
Terveydenhuollon tekemä paluumatkan tilaus yli tuntia ennen paluumatkan ajankohtaa	Mikäli matka on tilattu ennakkotilauksena, yli tuntia ennen paluumatkan ajankohtaa, tulee matka järjestää tilauksen yhteydessä sovittuna noutoaikana. Näihin matkoihin ei sovelleta tunnin odotusaikaa.
Asiakaspalvelu	Tilausvälityskeskuksen asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä, asiallista ja ammattitaitoista. Asiakaspalvelussa työskentelevien tulee käsitellä salassa pidettäviä tietoja laissa säädetyllä ja asiaankuuluvalla tavalla. Välitysjärjestelmää saa käyttää vain henkilö, jolla on siihen oikeus ja joka on koulutettu käyttämään järjestelmää. Palveluntuottajan on varattava tarpeeksi henkilökuntaa tilausvälityskeskuksen palvelun toiminnan varmistamiseksi myös poikkeustilanteissa. Tilausvälityskeskuksen henkilökunnalla on oltava riittävä suomen ja ruotsin kielen taito. Lisäksi palvelua pitää pystyä antamaan englannin kielellä. Asiakaspalvelussa on pystyttävä huomioimaan asiakaskunnan erityistarpeet. Asiakkaina on muun muassa pitkäaikaissairaita, vammaisia ja erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä.

TOIMINTO	KUVAUS
	Välittäjien tulee suorittaa erillinen Kelan Taksimatkojen välittäjän kurssi verkkokoulussa ja sen tentit hyväksytysti, ennen kuin he voivat työskennellä tilausvälityskeskuksessa välittäjänä. Asiakkaille tulee antaa mahdollisimman kattavaa tietoa kuljetuksesta jo tilauksen teon yhteydessä. Jos asiakas haluaa, että tilausvälityskeskus tallentaa asiakkaasta asiakkuustietoja (esim. puhelinnumero, ajo-ohjeet tai avustamisen tarve) tulevia matkoja varten, tulee välittäjän tallentaa ne Kelalle välitettäväksi tilitystiedostossa. Asiakkaalle ilmoitetaan ennalta tilatun matkatilauksen yhteydessä sovittu taksin noutoaika. Jos noutoaika muuttuu yli 15 minuuttia tilauksen yhteydessä sovitusta ajasta, tulee välittäjän ottaa yhteyttä puhelimitse asiakkaaseen heti, kun noutoajan muutos on palveluntuottajan tiedossa. Asiakkaalle tulee kertoa muutoksen syy ja selvittää, sopiiko uusi noutoaika ottaen huomioon, että asiakkaan on ehdittävä sovitulle terveydenhuollon tai kuntoutuksen vastaanottoajalle.
Välitysjärjestelmä	Järjestelmän ja asiakaspalvelussa toimivan välittäjän tulee hallita tunnetut paikannimet, eli alias-osoitteet. Paikannimiä pitää pystyä käyttämään tilauksen teon yhteydessä helposti katuosoitteiden rinnalla. Paikannimiä ovat esimerkiksi keskussairaala, terveyskeskukset ja yksityiset lääkäriasemat, kuntoutus- ja terapiapalveluntuottajat. Välitysjärjestelmän on oltava toiminnoiltaan sellainen, että se tukee välittäjän työskentelyä. Ohjelmiston tulee olla suomenkielinen, selkeä, nopea ja käyttäjäystävällinen. TAKSO:n avulla Kelasta saadut tiedot tulee huomioida tilaustiedoissa. Matkan tilaustiedot tulee tallentaa mahdollisimman sujuvasti. Tilausvälitysjärjestelmään on vaadittava kirjautuminen. Välitysjärjestelmästä tulee löytyä tietosuoja-asetuksen (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, 2016/679) vaatimukset täyttävä lokitieto asiakasta koskevien tietojen käytöstä, katselusta, lukemisesta, lisäyksestä ja poistamisesta. Jos asiakas haluaa nähdä lokitietonsa, tilausvälityskeskuksella on velvollisuus näyttää ne. Asiakkaalla on oikeus maksutta tarkistaa palveluntuottajalta, mitä tietoja hänestä on tallennettu välitysjärjestelmään.

TOIMINTO	KUVAUS
Tilaustavat - puhelintilaus ja siihen liittyviä vaatimuksia	Puhelintilaus on matkojen pääasiallinen tilaustapa. Puhelut ovat maksuttomia asiakkaille ja terveydenhuollolle. Puheluista ei saa periä ppm/pvm/mpm-maksuja. Palveluntuottajan tulee hakea ja ottaa käyttöön 0800-alkuiset tilausnumerot asiakkaille ja terveydenhuollolle. Kaksikielisillä alueilla (Pohjanmaa, Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa, Uusimaa ja Varsinais-Suomi) tulee tarjota ruotsinkielistä palvelua erillisestä 0800-alkuisesta ruotsinkielisestä numerosta. Puhelinnumeroiden tulee olla uusia puhelinnumeroita, jotka eivät ole olleet aiemmin missään käytössä. Tilauspuheluiden keskimääräinen jonotusaika ei saa kuukauden tarkastelujaksolla ylittää 80 sekuntia. Kuukauden tarkastelujaksolla puhelinpalvelun palvelutason tulee olla vähintään 90 %. Tilauspuhelussa ei saa olla aikakatkaisua. Jonotusaika tarkastellaan puhelinnumerokohtaisesti asiakkaiden ja terveydenhuollon puhelinlinjoista. Jos tilauspuhelun alussa on asiakkaille tarkoitettu tiedote, lasketaan tiedotteeseen kuluva aika mukaan keskimääräiseen jonotusaikaan. Tilauspuhelut on tallennettava, jotta matkatilauksen tiedot voidaan tarkistaa jälkikäteen. Puhelutallenteiden säilytysaika on 12 kuukautta ja sen jälkeen tallenteet pitää hävittää kolmen (3) kuukauden kuluessa. Asiakasta tulee informoida tilauspuhelun tallentamisesta tietosuojalainsäädännön mukaisesti tilausvälityskeskuksen internet-sivuilla. Asiakkaalla on oikeus kuunnella häntä koskeva tilauspuhelun tallenne palveluntuottajan tiloissa erikseen sovittavana ajankohtana. Vaihtoehtoisesti palveluntuottaja voi asiakkaan pyynnöstä myös toimittaa tilauspuhelun tallenteen asiakkaalle joko suojatulla sähköpostilla tai kirjattuna kirjeenä. Tilauspuhelinnumeroiden tulee löytyä numeropalvelusta ja tilausvälityskeskuksen omilta verkkosivuilta. Kelan verkkosivuilla ovat vastaavat tiedot. Autoilijoiden tekemille vakiotaksi- tai muille matkatilauksille ja matkaan liittyville muutoksille tulee olla oma puhelinnumero, johon ei saa sisältyä erillisiä palvelumaksuja. Muissakaan autoilijoiden puheluissa liittyen esimerkiksi tekniikkaneuvontaan tai maksuliikennepalveluihin ei saa olla erillisiä palvelumaksuja.

TOIMINTO	KUVAUS
- tekstiviestisovellus aistivammaisille	Tilausvälityskeskuksessa on oltava aistivammaisia varten maksuton 18 -alkuinen tekstiviestinumero tekstiviestitilauksille. Asiakkaan tulee saada nopeasti tekstiviestitilauksen jälkeen vahvistus matkasta ja sen lähtöajasta.
Tekstiviesti-ilmoitus	Jos tilaaja ilmoittaa tilauksen yhteydessä haluavansa tekstiviestin, kun auto on hyväksynyt matkan, tulee tekstiviesti lähettää sovittuun puhelinnumeroon. Tekstiviestissä ilmoitetaan myös puhelinnumero, josta kuljettajan tavoittaa.
Tilaustapojen kehittäminen	Palveluntuottaja voi halutessaan kehittää myös muita tilaustapoja huomioiden tietosuojan ja tietoturvan sekä TAKSO-kyselyn toiminnallisuudet.
Matkan peruminen tai keskeytyminen	Kela ei korvaa peruuntuneita matkoja palveluntuottajalle. Asiakkaita ohjataan ilmoittamaan mahdolliset muutokset tilaamaansa matkaan viimeistään 2 tuntia ennen tilauspuhelussa sovittua kuljetuksen lähtöaikaa. Asiakkaalle tulee ilmoittaa, jos tilauksessa sovittuun noutoaikaan tulee muutoksia esimerkiksi auton rikkoutumisen vuoksi. Asiakkaalle tulee järjestää uusi tarkoituksenmukainen matka niin pian kuin mahdollista. Katso 2.1 Tilausvälityskeskuksen toiminta ja asiakaspalvelu, Korvaavan kuljetuksen järjestäminen ja ilmoitusvelvollisuus asiakkaalle. Kela korvaa keskeytyneen matkan vain siinä tapauksessa, että asiakas on jo aloittanut matkan ja terveydenhuolto peruu asiakkaalle varatun ajan esimerkiksi hoitolaitteen rikkoutumisen tai hoitohenkilökunnan sairastumisen vuoksi. Näissä tilanteissa kuljettajan tulee ilmoittaa asia tilausvälityskeskukselle tallennettavaksi matkan lisätietoon.
Joukkoliikenteen aikatauluneuvonta	Jos asiakas tiedustelee julkisen liikenteen aikatauluja tai miten yhdistää eri matkustusvaihtoehtoja, tulee välittäjän ohjata asiakasta selvittämään julkisen liikenteen aikataulujen sopivuus.
Asiakaspalautteet	Asiakaspalautetta tulee voida antaa palveluntuottajan verkkosivuilla olevalla palautelomakkeella ja puhelimitse. Verkkosivuilla olevan palautelomakkeen on oltava sisällöltään palvelukuvauksen liitteenä olevan palautelomakemallin mukainen (*liite 11.7 Palautelomakkeen malli*). Lomake tulee olla palveluntuottajan verkkosivuilla selkeästi löydettävissä ja helposti käytettävissä. Palveluntuottajien palautelomakkeille on linkit myös Kelan verkkosivuilla. Palveluntuottaja toimittaa kuukausiraporteissa saadut palautteet Kelalle.

TOIMINTO	KUVAUS
	Palveluntuottajan on vastattava asiakaspalautteisiin 7 vuorokauden kuluessa siitä, kun asiakaspalaute on saapunut. Palveluntuottajan on vastattava myös Kelan kautta palveluntuottajalle lähetettyihin palautteisiin, jos asiakas on pyytänyt vastausta palveluntuottajalta. Vastaukset on annettava tiedoksi Kelalle. Myös näihin palautteisiin palveluntuottajan on vastattava 7 vuorokauden kuluessa siitä, kun Kela on lähettänyt asiakaspalautteen. Asiakaspalautetta on täydennettävä seuraavilla tiedoilla: • tilaustunnus • reittitunnus • kuljetusyrityksen nimi sekä auton yksilöivä tunnus • liikenteenharjoittaja • tapahtumakuvaus • vastine • toimenpide, mihin palveluntuottaja on ryhtynyt, jotta vastaavia tilanteita ei synny jatkossa. Palautteissa tulee olla palautteen käsittelyn tilaa koskeva tieto. Tila voi olla jokin seuraavista: • käsittelemättä • selvityksen alla • käsitelty ja vastattu asiakkaalle • raportoitu Kelalle. Yksittäinen palaute on pystyttävä hakemaan järjestelmästä esimerkiksi asiakkaan nimellä, auton tunnuksella tai rekisterinumerolla. Palveluntuottajan tulee vastata myös median kautta tulleisiin palautteisiin ja kysymyksiin, kuten yleisönosastokirjoituksiin. Vastaus tulee antaa tiedoksi Kelalle. Palveluntuottajan on lisäksi pyydettäessä annettava selvitys tai vastaus Kelalle tulleisiin palautteisiin. Siltä osin kuin palaute koskee vain Kelan toimintaa, palveluntuottajan tulee välittää palaute Kelan edustajalle vastattavaksi. Palautteiden raportointi Kelalle on määritelty tarkemmin palvelukuvauksen kohdassa 8 Raportointi ja laadunvalvonta.

TOIMINTO	KUVAUS
Palvelukatkos	Vaikka palveluun syntyisi ennakoimaton katkos, palveluntuottaja on velvollinen ottamaan vastaan asiakkaiden matkatilaukset ja välittämään ne edelleen autoille. Matkatilaukset tulee tallettaa näissäkin tilanteissa tilausvälitysjärjestelmään. Palvelukatkoksesta ja sen pituudesta tulee aina antaa kuvaus ja tieto alueen maksuliikennettä hoitavalle Kelan vakuutuspiirille ja yhteyskeskukselle. Kela ilmoittaa palveluntuottajalle käyttöönottoprojektin aikana sähköpostiosoitteet. Jos maksuliikenne- tai tilausvälitysjärjestelmä vaihdetaan sopimuskauden aikana, tulee niistä sopia yhdessä Kelan kanssa. Selvitykset ja kuvaukset tulee toimittaa Kelalle kahta (2) kuukautta ennen suunniteltua ajankohtaa vastaavilla selvityksillä kuin mitä Kela on kilpailutuksessa edellyttänyt palveluntuottajalta. Järjestelmien vaihdot testataan testiympäristössä ennen kuin ne otetaan käyttöön. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että esimerkiksi uuden järjestelmän asetukset, hinnat ja verkkoyhteydet on varmistettu alihankkijoille siten, että kyytejä voidaan välittää autoille ilman, että järjestelmän vaihtaminen aiheuttaa katkoksia toimintaan. Ennakoitavissa olevista tilausvälitys-, puhelin- ja mittarijärjestelmien huolto-, päivitys- ja ylläpitomuutoksista tulee antaa kuvaus ja tieto Kelalle vähintään yhtä (1) kuukautta ennen suunniteltua ajankohtaa. Välitystyöhön liittyvät alihankintamuutokset tulee myös hyväksyttää Kelalla kaksi (2) kuukautta ennen suunniteltua ajankohtaa. Selvitykset lähetetään osoitteeseen etaksi.teos.@kela.fi

2.2 *Välittäjien vastuuhenkilön tehtävät tilausvälityskeskuksessa*

Palveluntuottajan tulee nimetä tilausvälityskeskukseen välittäjien vastuuhenkilö, joka vastaa käytännön toiminnasta ja ohjeistuksesta välittäjille, toimii vastuuhenkilönä Kelan suuntaan ja ohjaa liikenteenharjoittajia ja kuljettajia. Lisäksi välittäjien vastuuhenkilön on seurattava päivittäin ajantasaisesti puhelinpalvelun toimivuutta siten, että asiakkaiden tilauspuheluihin vastataan nopeasti ja tilaukset välitetään kiireellisyysjärjestyksessä tarkoituksenmukaiselle kulkuneuvolle hyvissä ajoin ennen kuljetustapahtuman toteutumista. Puhelinpalvelun ruuhkautuessa välittäjien vastuuhenkilön pitää reagoida nopeasti, jotta palvelu saadaan välittömästi nostettua hyvälle tasolle. Välittäjien vastuuhenkilölle tulee nimetä varahenkilö. Vastuuhenkilö ja varahenkilö tulee nimetä viimeistään käyttöönottoprojektin alkaessa.

Vastuuhenkilöllä on päävastuu seuraavista asioista:

- hyvän asiakaspalvelun toteuttaminen
- tilausten vastaanottamisen, käsittelyn ja välittämisen laatu
- matkojen yhdistelyn toteutuminen
- häiriötilanteiden raportointi
- yhteydenpito mahdolliseen maksuliikenteen hoitajaan
- välittäjien käytännön perehdytys, ohjeistus ja koulutus
- liikenteenharjoittajien ja kuljettajien ohjaus, neuvonta ja koulutus
- yhteydenpito Kelaan kaikissa toiminnan laatuun liittyvissä asioissa
- osallistuminen palvelutuottajan toiminta-alueella tapahtuviin Kelan tiedotustilaisuuksiin koskien mm. terveydenhuollolle ja vammaisjärjestöille järjestettäviä tilaisuuksia
- toiminnan kehittäminen
- jos vastuuhenkilö tai varahenkilö vaihtuu, tulee tästä ilmoittaa Kelalle. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että uudet henkilöt perehdytetään tehtävään.

2.3 Välittäjien tehtävät

Tilausvälityskeskuksen henkilökunta on keskeisessä roolissa toiminnan onnistumisen kannalta. Välittäjiä on palkattava riittävä määrä ottamaan vastaan tilauspuheluita. Yksi välittäjä hoitaa normaalin työvuoron aikana noin 100 tilauspuhelua. Tilauspuheluiden määrät vaihtelevat viikonpäivittäin siten, että maanantai ja tiistai ovat viikon vilkkaimmat päivät puhelumäärissä. Puheluruuhka ajoittuu pääsääntöisesti klo 7.00 – 15.00 välille.

Matkan tilaamisen tulee olla luotettavaa, helppoa, asiakasystävällistä ja asiakkaalle yksinkertaista. Välittäjien tulee olla perehtyneitä Kelan korvaamia matkoja koskeviin ohjeisiin ja korvauskäytäntöihin. Välittäjien tulee huolehtia, että asiakkaan matka saadaan järjestettyä sovittuna ajankohtana asiakkaalle parhaiten soveltuvalla kulkuneuvolla ja hyvää asiakaspalvelua noudattaen. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että toiminta on palvelukuvauksen mukaista myös niissä tilanteissa, joissa tilausvälityskeskuksessa on tavanomaista vähemmän välittäjiä esimerkiksi useamman sairaustapauksen tai pandemian vuoksi.

Välittäjät voivat tehdä myös etätyötä, kun palveluntuottaja on varmistanut tietosuojaan ja -turvaan liittyvät asiat etätyöhön siirtymisen yhteydessä. Kaiken etätyössä käytettävän materiaalin on oltava pelkästään sähköisessä muodossa. Ohjelmistojen ja tietojen suojauksen on oltava samaa tasoa kuin palveluntuottajan tiloissa työtä tekevillä. Etätyössä noudatetaan sopimuksen tietoturvaa ja tietosuojaa koskevia ehtoja täysimääräisesti eikä etätyön vuoksi sopimuksen ehdoista voida poiketa.

Ennen välittäjän etätyön aloittamista palveluntuottaja käy välittäjän kanssa keskustelun etätyön tietoturvaan ja -suojaan liittyvistä ohjeistuksista ja varmistaa etätyösopimuksella, että työskentelyolosuhteet esimerkiksi kotona mahdollistavat etätyön tekemisen. Etätyöntekijällä tulee olla etätyöhön soveltuva erillinen suljettava

työskentelytila. Erityistä huomiota on kiinnitettävä myös siihen, että etätyössä puhutaan siten, että puhelukeskustelut eivät kuulu mahdollisille muille ulkopuolisille.

Jokaisen välittäjän tulee suorittaa hyväksytysti Kelan verkkokoulun Taksimatkojen välittäjän kurssi ennen välittäjän tehtävissä toimimista. Tentit katsotaan hyväksytysti suoritetuiksi, kun Taksimatkojen välittäjän kurssin jokaisen kirjan/osion vastauksista on oikein vähintään 90 %. Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokaiselle välittäjälle haetaan Kelasta oma käyttäjätunnus verkkokouluun. Jokaiselle välittäjälle on luotava henkilökohtainen tilausvälityskeskuksen sähköpostiosoite, joka on edellytyksenä verkkokoulun käyttäjätunnuksen saamiselle. Uusien välittäjien osalta verkkokoulu tulee olla suoritettuna viimeistään yhden kuukauden kuluttua verkkokoulun käyttäjätunnusten saamisesta. Lisäksi edellytetään, että uudet välittäjät perehdytetään käytännön välitystyöhön.

Välittäjän ammattitaitoa tulee ylläpitää ja kehittää verkkokoulun ja muun koulutuksen avulla jatkuvasti. Välittäjän tulee seurata verkkokoulun kautta tulevia Kelan tiedotteita. Jokaisen välittäjän tulee lisäksi osallistua Kelan erillisiin koulutuksiin, jotka hoidetaan pääsääntöisesti Skypen välityksellä. Välittäjien henkilövaihdoksista tulee ilmoittaa välittömästi Kelaan.

Välittäjän tehtäviä ovat muun muassa:

- matkatilausten vastaanotto ja asiakkaan noutoajasta ilmoittaminen. Välittäjä kirjaa tarvittavat matkan järjestämiseen liittyvät tiedot järjestelmään
- asiakkaan tunnistaminen sekä seuraavien matkaan liittyvien tietojen huomioiminen ja selvitys asiakaspuhelun aikana TAKSO-kyselystä saadun vastauksen ja asiakkaalta saadun tiedon mukaan:

	• Asiakas tunnistetaan seuraavasti:
	  • kysytään asiakkaan nimi ja henkilötunnus ja tehdään TAKSO-kysely
	• TAKSO-kysely ilmoittaa, onko asiakkaalla suorakorvausoikeus (kyllä/ei)
	  • jos paluusanoma on Ei, mutta asiakas kertoo olevansa vakuutettu EU-/ETA-maasta, Sveitsistä, sosiaaliturvasopimusmaasta (Australia, Quebec tai pohjoismaa) tai Iso-Britanniassa, voidaan taksimatka välittää. Asiakas maksaa matkan kokonaan itse ja hakee korvauksen Kelasta jälkikäteen
	  • jos asiakkaalla ei ole suomalaista henkilötunnusta (eikä TAKSO-kyselyä voida tehdä), mutta asiakas kertoo olevansa vakuutettu jossakin edellä mainituista maista, toimitaan kuten edellä
	• onko asiakkaan matka sairausvakuutuslain perusteella korvattava (matkan tarkoitus ja kohde)
	• onko asiakkaalla oikeus taksin käyttöön
	  • tekeekö asiakas taksimatkan sairauden tai sen hetkisen terveydentilan perusteella vai
	  ○ TAKSO-kysely ilmoittaa voimassa olevat pitkäaikaiset erityisajoneuvon käytön todistukset
	  ○ asiakkaan oma selvitys, esim. kertoo saavansa terveydenhuollosta todistuksen erityisajoneuvon käyttöön
	  • puutteellisten joukkoliikennepalveluiden vuoksi
	  • voiko asiakas tehdä osan matkasta joukkoliikenteellä
	  ○ esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas tilaa matkan joukkoliikenteen puuttumisen vuoksi, asiakasta ohjataan tilaamaan taksi-

	matka vain sille matkan osuudelle, jolla joukkoliikennepalveluja ei ole käytettävissä.
	Jos yllä mainitut edellytykset täyttyvät, matkatilaus voidaan ottaa vastaan.
	Matkatilauksen yhteydessä tulee lisäksi huomioida ja selvittää seuraavat asiat:
	• puhelinnumero, johon otetaan yhteyttä tilaukseen liittyvistä asioista
	• kuljetuksen tilaaja (asiakas, terveydenhuolto, liikenteenharjoittaja vai muu)
	• matkan perustiedot
	  • ajankohta pp.kk.vvvv
	  • kellonaika, jolloin auto noutaa asiakkaan
	  • ajankohta, jolloin asiakkaan tulee olla perillä terveydenhuollon/kuntoutuksen yksikössä
	  • lähtö- ja kohdeosoite
	  • mahdollisen paluumatkan tarve
	• matkustustapa
	  • tarvitaanko tavallista taksia, pyörätuoli- tai paarikuljetusta (todistus SV 67)
	  • onko asiakkaalla yksinmatkustusoikeus (todistus SV 67)
	• muut matkan tiedot
	  • tuleeko asiakas noutaa tai saattaa esimerkiksi osastolta tai kotoa sisältä
	  • saattajan tarve
	  • apuvälineet (sähköpyörätuoli, sähkömopo, pyörätuoli ja onko se kokoon taittuva vai kiinteärunkoinen, tarvitaanko porrasvetoa, mukaan lukien näkövammaisten opaskoira tai liikuntavammaisten avustajakoira)
	  • muu asiakkaan tarvitsema apu matkan aikana
	  • muut matkaan liittyvät tiedot (esim. apteekkipoikkeama tai apuvälineen haku)
	  • muu mahdollinen asiakkaan poikkeama matkalla, esimerkiksi asiakkaan kaupassakäynti paluumatkan aikana tms.
	  • tieto matkaan liittyvästä itsemaksavasta asiakkaasta
	  • tieto siitä, että poikkeustilanteissa asiakas on etukäteen varmistanut Kelasta matkan korvattavuuden (matkan ajankohta, lähtö- ja kohdeosoite)
	  • vaatiiko asiakkaan terveydentila hidasta ajoa, poikkeavaa reittivalintaa tms.
	  • haluaako asiakas tekstiviesti-ilmoituksen, kun auto on hyväksynyt matkan

- tilausvälityskeskuksen vastaanottamat matkatilaukset on käsiteltävä viipymättä saapumisjärjestyksessä, kuitenkin niin, että tilausten kiireellisyys huomioidaan
- asiakkaalle on valittava soveltuvin auto terveydentilan ja muiden yksilöllisten tarpeiden perusteella
  - matkatilauksissa huomioitavaa:
    - jos asiakkaalla on terveydenhuollon kirjoittama pitkäaikainen todistus SV 67 matkaa varten, on terveydenhuolto määritellyt asiakkaan matkalle tarpeellisen ja soveltuvimman

kulkuneuvon. TAKSO-kysely ilmoittaa Kelassa tallennetut, voimassa olevat pitkäaikaiset todistukset

    - jos terveydenhuolto tilaa asiakkaalle matkan, luotetaan terveydenhuollon tekemään arvioon asiakkaan kulkuneuvotarpeesta. Näille kertamatkoille terveydenhuollon edustajan ei tarvitse kirjoittaa erillistä SV 67 todistusta, vaan tilauspuhelu vastaa ko. todistusta
    - jos asiakkaalla ei ole terveydenhuollon todistusta SV 67, selvittää välittäjä asiakkaan antamien tietojen perusteella asiakkaalle soveltuvimman kulkuneuvon niiden ohjeiden ja koulutuksen perusteella, jotka Kela on antanut välittäjille mm. Taksimatkojen välittäjän kurssilla

- matkojen yhdistely
- välitetyn matkan seuranta
- peruutusten ja reittimuutosten kirjaaminen järjestelmään ja tarvittavat ilmoitukset asiakkaalle ja kuljettajalle
- asiakkaiden, liikenteenharjoittajien, kuljettajien ja terveydenhuollon ohjaus ja neuvonta
    - tilausvälityskeskuksen välittäjien tulee opastaa asiakasta palveluun liittyvissä kysymyksissä. Jos välittäjä ei tiedä vastausta asiakkaan kysymykseen, hänen tulee tietää informaatioväylä, josta asiakas voi tiedon saada. Tällä tarkoitetaan tavanomaisia tilaamisen ja kuljetuskäytänteisiin liittyviä asioita
- palautteen vastaanottaminen ja kirjaaminen palautejärjestelmään.

3 MATKATILAUSTEN KÄSITTELYSSÄ HUOMIOITAVIA ASIOITA

3.1 Asiakkuustiedot

Asiakkuustiedot	Tilausvälityskeskuksessa välittäjä voi täydentää, muuttaa tai poistaa asiakkuustietoja asiakkaalta saatujen tietojen perusteella. Tiedot välitetään Kelaan tilitystiedostossa kirjoittamalla tarkoituksenmukainen numerokoodi ja selitysteksti. Välittäjä voi ilmoittaa tilitystiedostossa Kelalle tallennettavaksi alla olevia asiakkuustietoja asiakkaan luvalla. Otsikon lisäksi voi kirjata max 500 merkkiä avointa tekstiä. 01 Puhelinnumero(t) 02 Ajo-ohjeet 03 Poikkeuksellinen lähtö- tai päätepiste 04 Saattamiseen liittyvä tieto 05 Ajoneuvoon liittyvä tieto 06 Manuaalipyörätuoli 07 Sähköpyörätuoli 08 Suuri apuväline 09 Muu apuväline 10 Porrasveto 11 Omavastuun maksu/laskutus 12 Lapsen turvaistuin 13 Opaskoira/avustajakoira 14 Perheenjäsenen matka 15 Terveydentilasta johtuva hidas ajo 98 muu tieto Päivitettävät ja poistettavat asiakkuustiedot välittäjä ilmoittaa Kelan tallennettavaksi tilitystiedostossa koodilla 99 Päivitettävä tieto. Näiden tietojen tallentamiseen tarvitaan aina asiakkaan lupa. Näin varmistetaan, että tietojen tallentaminen on tarpeellista asiakkaan matkatilausten käsittelyä varten.

3.2 *Matkatietojen käsittelyyn ja palveluun liittyviä käytäntöjä*

Matkan omavastuu	Yhdensuuntaisesta matkasta peritään sairausvakuutuslain mukainen omavastuuosuus. Vuonna 2022 se on 25,00 euroa. Jos matkan kustannus on alle omavastuuosuuden, asiakkaalta peritään vain matkan hinnan suuruinen omavastuuosuus. Omavastuuosuutta ei peritä, jos asiakkaan vuotuinen omavastuuosuus on täynnä tai jos asiakkaalla on toimeentulotuen maksusitoumus ko. matkan omavastuuosuuteen. Lisäksi omavastuuta ei peritä, jos asiakkaalla on esittää vuotuista omavastuun täyttymistä osoittava vuosiomavastuukortti (SV 191) tai sen väliaikaisesti korvaava todistus. Omavastuuosuutta ei peritä myöskään silloin, kun kyseessä on rintamaveteraanikuntoutuksesta annetun lain mukainen matka. Vuonna 2022 asiakkaan vuotuinen omavastuu on 300,00 euroa. Omavastuuosuutta ei peritä niin sanotusta jatkomatkasta. Tällöin asiakasta ei ole sisäänkirjoitettu siihen julkisen terveydenhuollon yksikköön, josta hänet siirretään jatkohoitoon toiseen julkisen terveydenhuollon yksikköön. Jatkokuljetus on kyseessä esimerkiksi silloin, kun asiakas viedään taksilla kotoa terveyskeskukseen, johon häntä ei sisäänkirjoiteta, vaan kuljetetaan jatkohoitoon keskussairaalaan. Jotta asiakkaan omavastuun voi jättää perimättä, asiakkaan tulee esittää kuitti 25,00 euron omavastuuosuudesta, jonka hän on maksanut ensimmäisestä matkaosuudesta.
Toimeentulotukiasiakkaan omavastuu	Asiakas voi olla oikeutettu toimeentulotukeen koskien tulevia, ennalta tiedossa olevia terveydenhuollon tai kuntoutuksen matkakuluja. Kun asiakkaan toimeentulotuki myönnetään taksin käytön mukaisesti, asiakas saa Kelasta enintään 25,00 euron omavastuuosuuden kattavan, sähköisen tai paperisen maksusitoumuksen tulevalle matkalle. Kela antaa asiakkaalle paperisen maksusitoumuksen, jos hän on kieltäytynyt sähköisestä maksusitoumuksesta. TAKSO-kysely palauttaa tiedot asiakkaan kaikista voimassa olevista sähköisistä toimeentulotuen maksusitoumuksista. Välittäjän tulee kohdistaa matkatilaukseen siihen liittyvä maksusitoumus matkapäivän, maksusitoumuksen voimassaoloajan ja mahdollisten lisätietojen perusteella. Kela maksaa sähköiseen toimeentulotuen maksusitoumukseen perustuvat omavastuuosuudet palveluntuottajalle korvauskäsittelyn yhteydessä. Jos asiakkaalla on paperinen maksusitoumus, Kela ohjaa asiakasta kertomaan tilauspuhelun yhteydessä, että matkan omavastuuosuus

	tulee laskuttaa Kelasta. Matkan päätyttyä asiakas esittää autoilijalle Kelasta saamansa maksusitoumuksen omavastuuosuuden maksamisen yhteydessä. Maksusitoumuksessa, *Liite 11.13 Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumuksen mallikappaleessa*, on ohjeet autoilijalle omavastuuosuuden laskuttamisesta. Kela maksaa autoilijalle laskun perusteella matkan omavastuuosuuden. Paperiseen maksusitoumukseen perustuvaa toimeentulotukiasiakkaiden omavastuuosuutta ei voi laskuttaa Kelasta sähköisen suorakorvauksen kautta.
Saattaja	Asiakkaalla voi olla mukana saattaja, jos terveydenhuolto on katsonut sen tarpeelliseksi. Poikkeustilanteessa asiakkaalla voi olla kaksi saattajaa. Tällöin terveydenhuollon on perusteltava useamman saattajan tarpeellisuus. Katso tarkempi määrittely kohdassa "Saattajan matkojen korvaaminen Kelan korvaamissa matkoissa".
Ajoneuvotietojen hallinta	Järjestelmässä on oltava riittävät tiedot ajoneuvoista, jotta matkojen luotettava välitys ja yhteydenpito toimivat. Ajoneuvoista täytyy ylläpitää vähintään seuraavat perustiedot liikennöinti-alueittain, jotka liittyvät matkojen kustannustietojen välittämiseen Kelalle: • liikenteenharjoittajan / kuljetusyrityksen nimi ja Y-tunnus • ajoneuvon rekisterinumero • onko kyseessä puhdas ajoneuvo • kulkuneuvotietona taksi, esteetöntaksi (iso/pieni esteetön), paaritaksi ja henkilöliikenneluvallinen pienoislinja-auto. Järjestelmän tulee huomauttaa, jos joku pakollinen tieto puuttuu tai on virheellinen. Ajoneuvojen ja liikenteenharjoittajan tietoja on pystyttävä muuttamaan ja poistamaan tarvittaessa.
Matkoissa huomioitavia aikoja	Välittäjän on pystyttävä tarvittaessa muokkaamaan muun muassa matka-ajan pidentymää tilauskohtaisesti. Matkojen yhdistelyssä ja reitityksessä on pystyttävä huomioimaan, kauanko aikaa tarvitaan, että matkustajan apuväline lastataan ajoneuvoon ja pyörätuoliasiakkaan apuväline kiinnitetään turvallisesti. Samoin on pystyttävä määrittelemään aika, joka tarvitaan matkustajien kulkuneuvoon nousuun ja sieltä poistumiseen. Matkalla voidaan pysähtyä, jos asiakas terveydenhuollosta kotiutuessaan käy hakemassa hänelle määrättyjä lääkkeitä apteekista tai jos hän hakee apuvälineitä terveyskeskuksesta tai apuvälinelainaamosta. Nämä tiedot

	tulee ilmoittaa tilauksen yhteydessä ja ne kirjataan suorakorvausmatkan lisätietoihin. Apteekkimatkan edellytyksenä on, että käytetään asiakkaan kotiutusmatkan varrella olevaa lähintä apteekkia. Näissä tilanteissa matkasta korvataan ylimääräiset kilometrit ja enintään 15 minuutin odotusaika. Yhteiskuljetuksessa apteekkikäynti keskitetään yhteen apteekkiin ja odotusta korvataan enintään 15 minuuttia/apteekissa asioiva matkustaja. Apuvälinematka korvataan samoin perustein kuin apteekkipoikkeama. Näissä tilanteissa matkasta korvataan ylimääräiset kilometrit ja enintään 15 minuutin odotusaika. Kela ei korvaa pelkkää apteekissa käyntiä tai pelkkää apuvälineiden, muiden laitteiden tai näytteiden kuljettamista.
Matkapidentymät yhdistelyyn liittyen	Yhdistelyä tulee tehdä erityisesti pitkillä, samaan aikaan ja samaan suuntaan suunnitelluilla matkoilla riippumatta kunta- tai maakuntarajoista. Asiakkaan matka-aika voi pidentyä yhdistelyn takia enintään kaksinkertaiseksi verrattuna asiakkaan suoraan taksimatkaan, mutta kuitenkin enintään 120 minuuttia (2 tuntia). Asiakas voi olla perillä terveydenhuollon yksikössä aikaisintaan 60 minuuttia (1 tuntia) ennen vastaanottoaikaa. Kun asiakas kotiutuu terveydenhuollon yksiköstä odotusaika matkan tilauksesta kuljetuksen lähtöön voi olla enintään 60 min (1 tunti). Jos asiakas tai terveydenhuolto on tilannut paluumatkan yli tuntia ennen matkan haluttua lähtöaikaa, matkaan ei sovelleta tunnin odotusaikaa. Tähän ennakkoon tilattuun matkaan pystytään yhdistelemään muita asiakkaita, jotka matkustavat samaan aikaan ja samaan suuntaan.
Matkojen yhdistelykielto	Matkojen yhdistely ei koske niitä asiakkaita, joille terveydenhuollon ammattihenkilö on tilannut matkan ja kertonut, että asiakkaalla on yhdistelykielto tai antanut SV 67-todistuksen, jossa määritellään yksinmatkustusoikeus.
Asiakkaan itse maksamat poikkeamat	Poikkeama matkalla voi syntyä siitä, kun terveydenhuollosta palaava asiakas käy esimerkiksi kaupassa. Tästä poikkeamasta ei saa syntyä ylimääräisiä kustannuksia Kelalle. Asiakas ja kuljettaja sopivat keskenään, miten ylimääräiset odotusajan kustannukset ja lisäkilometrit veloitetaan asiakkaalta.

Vakiotaksiasiakkuus	Kela määrittelee vakiotaksiasiakkuudet. Katso tarkempi määrittely kohdasta "Vakiotaksiasiakkuus Kelan korvaamissa matkoissa".
Kelan rintamaveteraanien kuntoutusmatkat	Kela korvaa rintamaveteraanien kuntoutukseen tehdyn matkan kustannukset, kun kuntoutus on järjestetty rintamaveteraanien kuntoutuksesta annetun lain nojalla. Näistä matkoista ei peritä omavastuuosuutta. Tieto rintamaveteraanin matkasta tulee välittäjän kirjata matkan lisätietoihin ja välittää tiedoksi myös kuljettajalle.
Meno-paluumatkat saman autoilijan tekemänä	Asiakaspalvelun parantamiseksi saattaa olla tarkoituksenmukaista, että sama kuljettaja voi ajaa asiakkaan saman päivän aikana tapahtuvan käyntiluonteisen meno- ja paluumatkan ja kuljettaja odottaa asiakasta terveydenhuollon tai kuntouksen käynnin ajan. Myös näihin matkoihin tulee yhdistellä samaan aikaan, samaan suuntaan matkustavia asiakkaita. Matkojen kustannustiedot laskutetaan erillisinä ja matkoilla on omat tilaustunnukset, eikä odotusaikaa kohteessa laskuteta.

Saattajan matkojen korvaaminen Kelan korvaamissa matkoissa

Terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi saattajan tarpeen asiakkaan terveydentilan perusteella (SV 67 Todistus matkakorvausta varten). Jos asiakkaalla ei ole todistusta saattajan tarpeesta, välittäjän tulee tehdä arvio saattajan tarpeesta tilauspuhelun yhteydessä. Arvio tehdään asiakkaan terveydentilaa koskevien tietojen perusteella. Saattaja matkustaa vakuutetun matkakustannuksilla, eikä hän maksa matkasta omavastuuosuutta. Saattajan mukanaolo tulee aina kirjata matkatilauksen yhteyteen.

Suorakorvausmatkoilla asiakkaalla voi olla tavallisesti vain yksi saattaja. Joissakin erityistilanteissa asiakkaalla voi olla kaksi saattajaa (esimerkiksi vaikeasti sairaan lapsen vanhemmat).

Saattajan matkat korvataan pääsääntöisesti vain niiltä osin, kun saattaja on matkustanut yhdessä asiakkaan kanssa. Jos saattaja tulee kuljetukseen mukaan matkan varrelta, tulee tieto kirjata matkan lisätietoihin tiedoksi kuljettajalle.

Saattajan yksin tekemä meno- tai paluumatka korvataan enintään niiden kustannusten mukaan, jotka aiheutuisivat asiakkaan vakinaisesta kotiosoitteesta aloitettuna tai sinne päättyvänä. Vakinainen osoite tarkoittaa väestötietojärjestelmään merkittyä osoitetta.

Vakiotaksiasiakkuus Kelan korvaamissa matkoissa

Kela voi määritellä asiakkaalle yksilöllisen tarpeen perusteella vakiotaksiasiakkuuden silloin, kun asiakkaan sairaus tai vamma estää matkustamisen taksissa muulla tavalla. Vakiotaksiasiakkuutta ei myönnetä sosiaalisin perustein eikä kielitaidon perusteella. Kaikki vakiotaksiasiakkuudet (harkintaan perustuva, alle 16 -vuotias yksinmatkustava lapsi ja vaikeasti sairaan pienen lapsen matka erikoissairaanhoitoon) tulee hakea Kelasta. Kela ilmoittaa asiakkaalle kirjeitse vakiotaksiasiakkuudesta.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa verkkosivuillaan mistä ja miten asiakas saa vakiokuljettajan. Palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa asiakkaalle vakiotaksi. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä määrä vakiokuljettajia hoitamaan kaikkien niiden asiakkaiden matkat, joille Kela on myöntänyt vakiotaksiasiakkuuden. Vakiotaksiasiakkaiden määrä voi vaihdella eri kuukausina ja vuosina.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että asiakkaan valitsema kuljettaja tai liikenteenharjoittaja voi tehdä vakiotaksiasiakkaan matkatilaukset poikkeuksellisesti asiakkaan puolesta.

Jos asiakas on yhteydessä tilausvälityskeskukseen selvittääkseen, onko hänellä voimassa oleva vakiotaksiasiakkuus, voi välittäjä tehdä TAKSO-kyselyn, jos se katsotaan tarpeelliseksi vakiotaksiasiakkuuden selvittämiseksi.

Lähtökohdat vakiotaksiasiakkuudelle ovat seuraavat:

- asiakkaalla on terveydenhuollon antama pitkäaikainen taksin käyttöön oikeuttava todistus (lomake SV67 Todistus matkakorvausta varten)
- kuljettaja tuntee asiakkaan terveydentilaan liittyvän yksilöllisen avun, ohjauksen ja valvonnan tarpeen kuljetuksen aikana, eikä asiakkaan mukana pääsääntöisesti kulje saattajaa
- asiakkaan matka saattaisi vaarantua tai estyä kokonaan ilman vakiotaksiasiakkuutta
- alle 16-vuotiaat yksin matkustavat lapset
- vaikeasti sairaat lapset, joiden hoito on keskitetty erikoissairaanhoitoon.

Asiakas ilmoittaa ja sopii matkan ajankohdan valitsemansa liikenteenharjoittajan tai kuljettajan kanssa. Kuljettaja ilmoittaa vakiotaksiasiakkaan matkaan liittyvät tiedot tilausvälityskeskukselle viimeistään matkaa edeltävänä päivänä kello 14 mennessä, jos matka on tilattu ennakkoon. Myös akuutit matkat tilataan vakiotaksilta. Vakiotaksiasiakkuus ei tarkoita yksinmatkustusoikeutta. Myös vakiotaksiasiakkaan matkaan voidaan yhdistellä muita asiakkaita yhdistelysääntöjen mukaisesti. Poikkeuksena ovat ne asiakkaat, joille terveydenhuolto on antanut todistuksen SV67 yksinmatkustusoikeudesta. Alle 16-vuotiaan yksinmatkustavan lapsen matkat yhdistellään ainoastaan huoltajan suostumuksella.

Jos vakiotaksiasiakkuuden saanut asiakas soittaa itse tilausvälityskeskukseen, matkatilaus välitetään tilausvälitysyhtiön toimintamallin mukaisesti asiakkaan kuljetustarpeen täyttävälle liikenteenharjoittajalle.

Lapin maakunnan saamenkielisiä alueita koskeva vakiotaksiasiakkuus

Lapin maakunnan saamelaisalueella (Enontekiö, Inari, Utsjoki ja Sodankylän kunnan pohjoisosa) saamenkielisillä asiakkailla on oikeus vakiotaksiin saamen kielilain perusteella. Palveluntuottajan tulee kuvata projektisuunnitelmassa luotettavalla tavalla, millä tavoin se toteuttaa näille asiakkaille saamenkielisen (pohjoissaame, inarinsaame ja koltansaame) vakiotaksin, jonka kautta taksimatkat tilataan. Tämä oikeus koskee kaikkia asiakkaan tekemiä matkoja, eikä rajoitu vain saamenkielisille alueille. Kelan tiedon mukaan saamelaisalueita koskevia vakiotaksimatkoja on runsas 50 matkaa kuukaudessa.

Palveluntuottajan tulee osoittaa näille asiakkaille saamenkielinen kuljettaja, jolta Kelan korvaamat taksimatkat tilataan.

Varmistaakseen palvelun palveluntuottajan tulee solmia alihankintasopimuksia riittävä määrä saamelaisalueella, jotta saamenkielisille asiakkaille pystytään turvaamaan palvelu heidän omalla äidinkielellään saamen kielilain (1086/2003) mukaisesti.

3.3 *Kuljetusten suunnittelu ja matkojen yhdistely*

Asiakkaan tulee saada tarkoituksenmukainen ja kuljetustarpeita vastaava kulkuneuvo tilaamalleen matkalle tarvittavana matkustusajankohtana asuinpaikasta ja vuorokaudenajasta riippumatta. Asiakkaan matka korvataan sairausvakuutuslain mukaan, joten matkan tulee olla kustannustehokas, laadukas sekä huomioida asiakkaan palvelu- ja avustamistarve.

Tilausvälityskeskuksessa tulee olla kapasiteetiltaan ja teknisiltä ominaisuuksiltaan riittävä tilausvälitysjärjestelmä, jotta tässä hankinnassa edellytetyt palvelun vaatimukset täyttyvät.

Matkojen yhdistelyn tavoitteena on kuljetuskustannusten kasvun hillitseminen. Samaan suuntaan ja samaan aikaan matkustavien asiakkaiden matkatilaukset tulee yhdistellä aina, kun se on mahdollista ja yhdistelystä syntyy säästöjä verrattuna siihen, että matkat tehtäisiin yksittäisinä matkoina. Yhdistelyä on tehtävä erityisesti pitkillä, samaan aikaan ja samaan suuntaan suunnitelluilla kuljetuksilla yli kunta- ja maakuntarajojen. Jos tilausvälityskeskus välittää matkoja useamman maakunnan alueella, yhdistely koskee kaikkia tilausvälityskeskuksen vastuulla olevia matkoja myös yli maakuntarajojen.

Kela voi tarvittaessa kieltää matkojen yhdistelyn niissä tilanteissa, kun se ei esimerkiksi pandemiatilanteissa ole asiakkaille turvallista. Kela ilmoittaa samanaikaisesti kaikille palveluntuottajille mistä alkaen ja mihin saakka matkoja ei yhdistellä.

Yhdistelystä tulee syntyä mitattuja ja raportoitavissa olevia kustannussäästöjä.

Kuljettajalle välitettävä tieto	Autoihin tulee välittää riittävät tiedot, jotta asiakkaan matkatilaus voidaan hoitaa ja laadukas asiakaspalvelu turvataan. Näitä tietoja ovat vähintään: • matkan tilausnumero • reitin numero • asiakkaan nimi • pysähdysosoitteet sisältäen katuosoitteen, osoitteen tarkennuksen (rappu tai muu tarkentava tieto) sekä kunnan nimen • asiakkaan lähtöaika • matkustajien lukumäärä • peritäänkö matkasta omavastuu • apuvälineet (sähköpyörätuoli, sähkömopo, ei kokoon taittuva pyörätuoli, opas- ja avustajakoira tai muu sellainen autosta tilaa vievät apuväline) • saattajan mukanaolo • pysähtyminen/poikkeama matkalla (apteekkipoikkeama, apuvälineen haku) • vaatiiko asiakkaan terveydentila hidasta ajoa, poikkeavaa reittivalintaa tms. • lisätiedot kuljettajalle esim. porrasvedon tarve sekä asiakkaan avustamisen tarve tai tieto lapsen turvaistuimen tarpeesta

	• puhelinnumero, josta asiakkaan, asianhoitajan tai huoltajan tavoittaa. Asiakkaan puhelinnumeroa ei saa lähettää, jos asiakas sen kieltää. Palvelutuottajan vastuulla on se, että autojen ja välitysjärjestelmän kommunikointi on riittävää ja täyttää tietosuojan ja tietoturvan vaatimukset sekä järjestelmä valvoo viestien perille menoa.

4 MATKA- JA SUORAKORVAUSTIETOJEN ILMOITTAMINEN KELALLE

Palveluntuottaja vastaa maksuliikenteen järjestämisestä ja toteuttamisesta koko palveluketjun osalta. Palveluntuottaja voi hankkia maksuliikenteen tehtävien hoidon alihankintana muulta toimijalta. Kilpailutusalueella kullakin palveluntuottajalla voi toimia maksuliikenteen hoitajana enintään kolme maksuliikennettä hoitavaa toimijaa, jotka toimittavat tilaajille tilitystietoja.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että autossa on palveluntuottajan käytössä olevien järjestelmien vaatimat asetukset, oikeat hinnat ja verkkoyhteydet ennen kuin liikenteenharjoittajalle voidaan välittää suorakorvausmatkoja ajettavaksi.

Jos enimmäishintoihin tulee muutoksia indeksitarkastuksen jälkeen, palveluntuottaja vastaa siitä, että uudet hinnat on päivitetty taksamittareihin oikea-aikaisesti. Kela ei korjaa virhettä eikä maksa lisäkorvausta, jos matkakustannuksista haetaan korvausta vanhalla hinnalla.

Lisäksi palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen liikenteenharjoittaja ja kuljettaja osallistuvat palveluntuottajan järjestämään koulutukseen koskien maksupäätteen ja tilauspäätteen käyttämistä. Palveluntuottaja vastaa koulutustilaisuuksien järjestämisestä aiheutuneista kustannuksista.

4.1 Maksuliikenteen hoitaminen Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä

Maksutapahtumat tulee tuottaa tilitystietojen toimitusohjeen mukaisesti (*Liite 11.5 Tilitystietojen toimitusohje*).

Maksuliikenteen hoidossa tulee olla käytössään luotettava tietojärjestelmä, jolla voidaan:

- yhdistää tilaustiedot autoista saatuihin maksutapahtumatietoihin
- siirtää luotettavasti näistä tiedoista muodostetut tilitystiedot Kelan edustapalvelimelle määritellyn rajapinnan kautta siten, että
    - asiakkaiden yksintekemät matkat tulee tuottaa omina tilityksinä (siirtotunnus ET)
    - yhdistelymatkat tuotetaan omina tilityksinä (siirtotunnus EY)
    - samaan reittiin yhdisteltyjen asiakkaiden matkat tulee tuottaa samassa tilityksessä, jotta maksukertapalkkio voidaan maksaa korotettuna.

Tilitystiedot tulee siirtää Kelaan joka päivä Kelan määrittelemällä siirtotavalla. Yksittäistä matkaa koskevan tiedon tulee olla noudettavissa Kelan edustapalvelimelta viimeistään kahden vuorokauden kuluessa matkapäivästä.

Esimerkki 1:
Matkapäivä: maanantai
Tieto matkasta edustapalvelimelle: keskiviikkona klo 12 mennessä

Esimerkki 2:
Matkapäivä: torstai
Tieto matkasta edustapalvelimelle: lauantaina klo 12 mennessä

Esimerkki 3:
Matkapäivä: lauantai
Tieto matkasta edustapalvelimelle: maanantaina klo 12 mennessä.

Tietojen toimittajan tulee säilyttää Kelaan välitetyt tiedot 6 kuukauden ajan matkatilausta koskevan ajotehtävän suorittamisesta lukien siten, että tiedot voidaan tarvittaessa toimittaa samanlaisina uudelleen edustapalvelimelle. Tietojen toimittajien pitää pystyä lähettämään tarvittaessa tilitystiedosto sekä alkuperäisenä että korjattuna kuukauden ajan uudestaan. Uudelleen lähetettyyn tilitystiedostoon ei saa lisätä uusia henkilöitä eikä henkilöiden järjestystä saa muuttaa, mutta alkuperäisessä tilityksessä mukana olevien henkilöiden matkatietoja voi korjata tai henkilön voi poistaa tilityksestä.

Palveluntuottaja vastaa menettelyssä edustapalvelimelle toimitettujen tilaus- ja maksutapahtumatietojen oikeellisuudesta ja on velvollinen selvittämään, ilmoittamaan sekä korjaamaan niissä ilmenevät epäselvyydet viipymättä Kelalle. Ennen tietojen lähettämistä Kelalle tulee tarkistaa, että matkan omavastuu on esitetty sairausvakuutuslaissa säädetyn määrän mukaisena. Kaikista maksuliikennejärjestelmään tai tilaus- ja maksutapahtumiin liittyvistä päivityksistä tulee ilmoittaa Kelaan vähintään yhtä (1) kuukautta ennen suunniteltua päivitysajankohtaa. Järjestelmäpäivityksen jälkeen on testattava aineiston oikeellisuus ennen tietojen toimittamista Kelalle.

Päivitysten jälkeen tulee ilmoittaa Kelan tilityksiä käsittelevälle vakuutuspiirille, mikä tilitys on ensimmäinen päivitysten jälkeinen tilitys, jotta Kelassa voidaan vielä varmistua sisällön oikeellisuudesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Kelalle toimitetut kuljetusten kustannustiedot perustuvat taksamittariin ja kilpailutuksen mukaisiin hintoihin.

Kelan suorakorvausmatkoja varten kaikissa autoissa tulee olla taksamittari. Kaikki Kelaan välitetyt tiedot tulee säilyttää kahden vuoden ajan matkatilausta koskevan ajotehtävän suorittamisesta lukien.

Maksuliikenteen hoitaja toimii yhteistyökumppanina ja tietojen välittäjänä Kelan, liikenteenharjoittajien ja tilausvälityskeskuksen välillä esim. Kelan lähettämien lisäselvityspyyntöjen ja kirjallisten päätösten toimittamisen suhteen. Kelan lähettämiin lisäselvityspyyntöihin tulee vastata viikon kuluessa.

4.2 Korvausten tilitys Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä

Kelan vakuutuspiiri sitoutuu käsittelemään tilityksen viimeistään kolmen viikon kuluessa siitä, kun oikeat ja riittävät tiedot ovat olleet noudettavissa Kelan edustapalvelimelta. Kela lähettää edustapalvelimelle sähköisesti seuraavat tiedot:

- palautetiedoston jokaisesta tilitystiedostosta tilityksen toimittajille
- ratkaistujen tilitysten tilitysilmoitustiedot tietojen tarkastamista ja matkakorvausten edelleen tilitystä varten.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että Kela saa riittävät selvitykset korvauksien maksamiseksi. Jos korvausta ei voida maksaa tilityksessä olevan yksittäisen vakuutetun kustannusten osalta Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan tarvittavan lisätiedon Kelan lisäselvityspyynnössä asettamassa määräajassa. Lisäselvityksen pyytäminen ei estä muiden korvaushakemusten käsittelyä ja maksamista.

4.3 *Tilaus- ja maksutapahtumatiedoissa havaitut virheet Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä*

Mikäli palveluntuottaja tai sen alihankkija havaitsee tilaus- tai maksutapahtumatiedoissa virheen ennen tilityksen hyväksymistä tai sen hyväksymisen jälkeen, on virheestä ilmoitettava Kelan vakuutuspiirille. Korjatut maksutapahtumatiedot tulee toimittaa Kelalle viivytyksettä palveluntuottajan kustannuksella. Menettely on sama Kelan havaitsemissa virheellisissä maksutapahtumissa.

Jos palveluntuottajalle on maksettu korvausta enemmän kuin mihin vakuutetulla olisi ollut oikeus, vastaa palveluntuottaja liikaa maksetun määrän takaisinmaksusta Kelalle.

Kela kohdistaa virheellisen maksun oikaisutoimenpiteet palvelun saaneeseen asiakkaaseen tilanteessa, joissa

- asiakas ei ole sairausvakuutuslain mukaan vakuutettu tai
- asiakkaalla ei ole oikeutta sairausvakuutuslain mukaiseen matkakorvaukseen.

4.4 *Toiminta poikkeustilanteissa Kelan korvaamissa matkoissa*

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa suorakorvausmenettelyyn liittyvän poikkeustilanteen syntymisestä sekä päättymisestä viivytyksettä Kelan vakuutuspiirille.

4.5 *Kuuleminen, takaisinperintä ja lisäkorvauksen maksaminen Kelan korvaamissa matkoissa*

Hallintolain 34-36 §:n mukaan Kelan tulee kuulla asiakasta aina ennen kuin matkasta maksettava korvaus voidaan hylätä osittain tai kokonaan.

Suorakorvausmenettelyssä Kela osoittaa kirjallisen kuulemisen palveluntuottajalle.

Virheistä, jotka johtavat korvauksen osittaiseen hylkäämiseen, ei kuulla, eikä palveluntuottajalle tai asiakkaalle lähde automaattisesti päätöstä. Palveluntuottajalle lähetetään kuitenkin tieto osittaisen hylkäyksen syystä tilitysilmoituksessa. Kela antaa kirjallisen päätöksen, mikäli palveluntuottaja tai asiakas sitä erikseen pyytää.

Virheet, joista ei lähetetä automaattisesti kirjallista päätöstä ovat:

- senttivirheet
- lisien (esim. avustamislisä) virheellinen perintä
- yli 15 minuutin odotusajat.

Edellä mainittujen kustannusten hylkäämisestä kuullaan ja kirjallinen päätös annetaan vain, jos sillä on vaikutusta asiakkaan maksamaan omavastuuosuuteen. Jos kuljettaja/autoilija on perinyt asiakkaalta liikaa omavastuuta, on kuljettaja/autoilija velvollinen palauttamaan asiakkaalle liika perityn omavastuuosuuden.

Jos suorakorvaustilityksen käsittelyn yhteydessä osoittautuu, että korvausta yksittäisen matkan osalta ei voida maksaa ilman lisäselvitystä, pyytää Kela palveluntuottajalta lisäselvitystä kyseiseen matkaan liittyen. Lisäselvityksen pyytäminen ei estä muiden korvaushakemusten käsittelyä ja maksamista. Saadun lisäselvityksen perusteella Kela ratkaisee yksittäisestä matkasta muodostuneen lisätilityksen.

Jos ratkaistun tilityksen tarkastuksen yhteydessä osoittautuu, että yksittäisen matkan osalta perusteet matkan korvaamiseksi sairausvakuutuslain nojalla eivät täyty, Kela ryhtyy kyseisen matkan osalta takaisinperintään.

Takaisinperintä kohdennetaan palveluntuottajaan, kun kyse on

- matkaan liittyvien lisien väärästä perinnästä
- väärän taksaluokan käytöstä
- peruuntuneista matkoista.

Kela ei pääsääntöisesti maksa lisäkorvausta, jos virhe johtuu autoilijan/kuljettajan omasta toiminnasta (esim. mittarinkäytön virheet, jossa lähtömaksu tai avustamislisä on peritty liian pienenä tai on käytetty pienempää taksaluokkaa kuin piti käyttää). Lisäkorvaus voidaan maksaa, jos kyseessä on ollut tekninen ongelma eikä virhe ole autoilijasta/kuljettajasta johtuva (esim. mittari sammunut kesken matkan). Lisäkorvauksen maksaminen edellyttää aina palveluntuottajalta/maksuliikenteenhoitajalta sähköpostitse saatua selvitystä ja lisäkorvaushakemusta.

Kela maksaa lisäkorvauksen palveluntuottajalle/maksuliikenteenhoitajalle sähköisestä tilitysmenettelystä erillisenä suorituksena, ilman aiemmin maksetun korvauksen takaisinperintää.

4.6 Päätökset Kelan korvaamissa matkoissa

Sähköisessä suorakorvausmenettelyssä asiakkaalle ja palveluntuottajalle postitetaan vain ne päätökset, joissa haettua korvausta ei myönnetä tai se myönnetään vain osittain. Päätös annetaan asiakkaan äidinkielellä (suomi tai ruotsi). Päätökset annetaan pääsääntöisesti kolmen (3) viikon kuluessa siitä, kun maksutapahtumat ovat Kelan käsiteltävinä. Päätös voidaan aina antaa pyydettäessä, myös myöntötilanteissa.

4.7 Maksukertapalkkio

Kela maksaa jokaisesta sähköisellä suorakorvausmenettelyllä toimitetusta, hyväksytystä matkasta maksukertapalkkion. Maksukertapalkkion suuruus määräytyy sen mukaan, onko kuljetus yhden henkilön matka vai yhdistelty matka.

- Yhden asiakkaan yhdensuuntaisesta matkasta maksetaan arvonlisäverotonta maksukertapalkkiota 1,50 € jokaisesta Kelan hyväksymästä matkasta. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (24 % 1.1.2021).
- Yhdistellystä matkasta maksetaan arvonisäverotonta maksukertapalkkiota 3,00 € jokaisesta Kelan hyväksymästä matkasta. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (24 % 1.1.2021).
    - Yhdistellystä matkasta maksetaan maksukertapalkkio jokaisesta kuljetuksessa mukana olleesta yhdistellystä asiakkaasta, silloin kun samaan reittiin yhdisteltyjen asiakkaiden matkat tuotetaan samassa tilityksessä (siirtotunnuksella EY).
    - Esimerkki: Kolmen asiakkaan yhdensuuntaisesta yhdistellystä matkasta maksetaan maksukertapalkkiota 3 x 3,00 € eli yhteensä 9,00 €. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (24 % 1.1.2021).

Maksukertapalkkiot maksetaan palveluntuottajalle kuukausittain jälkikäteen edellisen kuukauden maksutietojen perusteella. Maksukertapalkkiot maksetaan palveluntuottajan ilmoittamalle tilille, seuraavan

kuukauden viimeisenä pankkipäivänä. Maksukertailmoitus toimitetaan palveluntuottajalle suojatulla sähköpostilla.

5 TEKNISET VAATIMUKSET

Palvelun tuottaja vastaa siitä, että palvelussa on käytössä sopimuksen mukaisten palveluiden toteuttamiseen tarvittavat järjestelmät.

5.1 Kelan korvaamissa matkoissa huomioitavaa rajapinnoissa

Kelan edustapalvelimen ja tilausvälityskeskuksen järjestelmän välillä tiedonsiirtorajapintoina käytetään Kelan omistamia, jo olemassa olevia rajapintoja, schemoja.

Tiedostonsiirtopalvelu on tarkoitettu tiedostomuotoisten aineistojen ajastettuun välittämiseen Kelan ja ulkoisten osapuolten välillä. Tiedonsiirrot Kelan ja yhteistyökumppanin tietojärjestelmien välillä hoidetaan käyttäen salattua siirtoyhteyttä. Suorakorvaussiirroissa käytetään SFTP-protokollaa (SSH File Transfer Protocol). Asiakkaan ja tämän sidosryhmän järjestelmät toimivat aktiivisina osapuolina eli avaavat yhteyden Kelan edustapalvelimelle: lähettävät tai noutavat tiedostoja asiakkaalle luotuun hakemistoon/hakemistosta.

Tiedostonsiirtopalvelu on käytettävissä ympärivuorokautisesti lukuun ottamatta ennalta sovittuja huoltokatkoja. Tiedostosiirtoihin liittyvää virhe- ja häiriöselvittelyä tehdään Kelan normaalityöaikana. Käyttäjätunnuksen, salasanan ja hakemistorakenteen tilaaminen edellyttää sopimuksen, teknisen liitteen ja muiden vaadittavien liitteiden toimittamista.

Palveluntuottajan toiminta-alueen eri tilausvälityskeskusten välisessä tiedonsiirrossa voidaan käyttää tilausvälityskeskuksen omia tai järjestelmätoimittajien rajapintoja.

Palveluntuottaja toimittaa Kelan edustapalvelimelle valmiit tilitystiedot. Palveluntuottajalla voi olla yhdellä kilpailutusalueella enintään kolme matkatietojen toimituskanavaa Kelan edustapalvelimelle. Tietoja tulee toimittaa joka päivä. Yhdessä tilityksessä voi olla enintään 200 henkilön korvaushakemuksia, siten että yhteen hakemukseen voi sisältyä enintään 14 matkaa. Yhdistetyistä matkoista toimitetaan oma erillinen tilitys, jossa voi olla enintään 50 henkilön korvaushakemuksia. Kela tarkistaa edustapalvelimelle toimitetut tilitykset ja siirtää ne korvauskäsittelyyn, jos ne ovat muodollisesti oikein. Jos aineistossa on esimerkiksi väärä Y-tunnus, aineistoa ei siirretä käsittelyyn. Kaikista Kelan vastaanottamista tilityksistä Kela lähettää palautetiedoston.

Käsiteltyään tilityksen Kela toimittaa edustapalvelimelle tilitysilmoituksen, jonka maksutietojen toimittaja käy noutamassa. Tilitysilmoituksessa on matkakohtaisesti ilmoitettu haetun ja maksetun korvauksen määrä sekä syy mahdolliseen korvauksen hylkäykseen tai osahylkäykseen.

5.2 Tilausvälitystoimintaan tarvittavat järjestelmät

Järjestelmältä vaaditaan seuraavat perustoiminnallisuudet:

- tilauksien vastaanotto ja vaadittujen tietosisältöjen hallinta sekä tilaustapahtumien välittäminen tarvittaessa maksuliikenteen hoitajalle
    - asiakasta koskevien tietojen hakeminen Kelasta automaattisesti TAKSO-kyselyn avulla ennen tilauksen tallentamista sekä ennakkotilauksissa toisen kerran ennen matkatilauksen välittämistä taksille
    - matkan kannalta kulloinkin tarpeellisten tietojen tallentaminen tilaustietoihin TAKSO-kyselyn palauttamista tiedoista esimerkiksi toimeentulotuen maksusitoumus numero

    - tilaajan/asiakkaan puhelinnumeron välittäminen autoon tekstiviesti-ilmoitusta varten
- tilausten muuttaminen ja peruminen tarvittaessa
- matkojen yhdistely
- matkaketjujen muodostaminen
- reittien lähetys alueen autoilijoiden käyttämiin järjestelmiin ja auton valinta sovittujen kriteerien mukaisesti
- tarvittaessa tiedon välittäminen autoon omavastuun perimättä jättämisestä
- reittien toteutumisen seuranta ja hälytykset tilanteessa, joissa kuljetuksissa on ongelmia (esim. reittiä ei ole kuitattu ajettavaksi)
- asiakkaan ilmoittamien asiakkuustietojen ilmoittaminen Kelalle tilitystiedostossa
- raportointi toteutuneista matkoista
- lokitiedot järjestelmän tapahtumiin
- oman tilaustunnuksen luominen jokaiselle yhdensuuntaiselle matkalle (pituus 20 merkkiä)
- reittitunnuksen luominen jokaiselle reitille, joka toimitetaan Kelalle (pituus 20 merkkiä). Yhteen reittiin kuuluu yksi tai useampia tilaustunnuksia. Esimerkiksi menopaluureitillä on samalta asiakkaalta kaksi eri tilaustunnusta
- henkilötunnuksen muodollisen oikeellisuuden tarkistusominaisuus
- valmius vastaanottaa terveydenhuollon toimintayksiköistä OID-koodeista muodostettu tietokanta.

Lisäksi tilausjärjestelmään tulee luoda:

- riittävä osoitteisto (katujen nimet, numero, kunta ja ym.). Mahdollisten kuntaliitosten myötä osoitteisto tulee päivittää viipymättä
- riittävä osoitteisto terveydenhuollon ja kuntoutuksen palveluntuottajan toimipisteistä ja osoitteista.

Palveluntuottajan tulee tarvittaessa tehdä selvitys tilausten kulkuun liittyvistä tapahtumista; kuten milloin reitti on tarkoitettu ajettavaksi, ketkä ovat sen hyväksyneet/hylänneet jne. Tällainen tarve voi syntyä esimerkiksi asiakkaan tai taksiyrittäjän tekemän reklamaation käsittelyn yhteydessä tai Kelan suorittaman auditoinnin perusteella.

6 KULJETUSTEN LAATU, KULJETUSKALUSTO JA PUHTAITA AJONEUVOJA KOSKEVAT EHDOT

6.1 Kuljetusten laatu ja kuljetuskalusto

Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen tilattu matka on korkeatasoisten laatuvaatimusten mukainen ja jokaiselle matkalle löytyy tarkoituksenmukainen kulkuneuvo. Palveluntuottajan on varmistettava, että ajoneuvoja on alueellisesti riittävä määrä, jotta jokaisen asiakkaan matka voidaan hoitaa luotettavasti. Lisäksi on huomioitava, että alueella on käytettävissä riittävästi lasten turvaistuimia.

Palveluntuottajan on erityisesti varmistettava se, että alueella on riittävä määrä esteetöntä kalustoa. Esteettömällä kalustolla tarkoitetaan suuria ja pieniä esteettömiä ajoneuvoja, paaritakseja sekä esteettömiä ajoneuvoja, joissa on porrasvetolaite tai porraskiipijä.

Palveluntuottajan on alueellista saatavuutta varmistaessaan otettava huomioon alueellinen asukasmäärä, väestön sijoittuminen maantieteellisesti alueen sisällä, myös haja-asutusalueilla. Palveluntuottajan tulee varautua myös äkillisiin muutoksiin edellä mainituissa tekijöissä. Alueellisessa saatavuudessa tulee niin ikään ottaa huomioon alueiden keskimääräiset etäisyydet terveydenhuollon yksiköihin.

Palveluntuottajan on varmistettava, että

- kaikki tilatut kuljetustehtävät ajetaan ja hoidetaan hyväksytyn tilaustapahtuman mukaisesti
- liikenteenharjoittajalla on asianmukainen lupa tämän hankinnan mukaiseen liikenteen harjoittamiseen. Mikäli liikenteenharjoittaja menettää edellä mainitun luvan, ei kyseisen liikenteenharjoittajan osalta voida soveltaa sähköistä suorakorvausmenettelyä
- liikenteenharjoittaja kuuluu ennakkoperintärekisteriin
- liikenteenharjoittajien toimintaa valvotaan ja mahdollisiin poikkeamiin puututaan välittömästi
- kaikissa kuljetuksissa noudatetaan asiakasturvallisuutta.

Palveluntuottajan tulee vastata siitä, että kuljettajat toimivat suorakorvausmenettelyä soveltaessaan seuraavin ehdoin:

- kuljettajan suomen ja/tai ruotsin kielen taidon tulee olla sellainen, että kuljettaja ja asiakas kykenevät ymmärtämään toisiaan.
    - Saamelaisalueella (Enontekiö, Inari, Utsjoki ja Sodankylän kunnan pohjoisosa) tulee olla riittävä määrä kuljettajia, jotka kykenevät kommunikoimaan vakiotaksiasiakkaan kanssa pohjoissaamen, inarinsaamen tai koltansaamen kielellä
- kuljettajalla tulee olla ajoneuvoluokan edellyttämä ammatillinen pätevyys ja se tulee pystyä tarvittaessa osoittamaan (esimerkiksi taksinkuljettajan ajoluvalla), mikäli asiakas tai hoitohenkilökunta haluaa varmentaa kuljettajan oikeuden suorittaa ko. matka
- kuljettajat ovat suorittaneet vapaaehtoisen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen viimeistään 1.1.2024

- kuljetuksesta ei voi kieltäytyä ilman painavaa perusteltua syytä (perustellut syyt pitää olla auki kirjoitettuna alihankintasopimuksessa). Perusteltu syy on esimerkiksi auton rikkoutuminen tai kuljettajan sairastuminen
- kuljettajalla on riittävä aluetuntemus
- kuljettajan pukeutuminen on asianmukaista
- kuljettaja käyttäytyy asiakasta kohtaan asiallisesti ja kohteliaasti ja ottaa huomioon asiakkaan erityiset tarpeet. Asiakkaissa on myös allergisia henkilöitä, joten kuljettajan tulee välttää voimakkaiden hajusteiden käyttöä kuljetusten aikana, eikä autossa saa tupakoida
- kuljettaja noudattaa vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi
- asiakkaiden henkilötietoja ei tule ulkopuolisten tietoon
- kuljettajan tulee varmistaa asiakkaan turvallinen autoon tulo ja siitä poistuminen ja tarjota asiakkaalle hänen tarvitsemaansa avustamista. Tarvittaessa asiakas on saatettava kotiin ja hoitolaitoksen sisätiloihin tai noudettava sisätiloista. Tarvittaessa kuljettaja noutaa ja luovuttaa asiakkaan henkilöltä henkilölle sovittuina ajankohtina esimerkiksi yksin matkustavat lapset, muistisairaat ja vaikeasti liikuntarajoitteiset henkilöt
- kuljettaja huolehtii asiakkaan apuvälineen asianmukaisesta ja huolellisesta kiinnittämisestä, esimerkkinä pyörätuolin ja turvavöiden oikea kiinnittäminen. Lisäksi uusien kuljettajien on saatava koulutus vammaisten henkilöiden avustamiseen, apuvälineiden käsittelyyn, kommunikoinnintiin niiden asiakkaiden kanssa, joilla on kuulo- tai puhevamma
- kuljettaja noudattaa liikennesääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi. Lisäksi kuljettajan tulee huomioida asiakkaan terveydentilan edellyttämä tarve hitaalle ajolle
- kuljetuskustannusten esittämisessä noudatetaan hankintapäätöksen mukaista hintaa sekä Kelan erikseen antamia matkakorvaus- ja mahdollisia muita ohjeita
- matkoista peritään omavastuuosuus (01.01.2022 alkaen enintään 25,00 €) niin kauan, että asiakkaan vuosiomavastuu on täyttynyt. Mikäli matkan kustannus on alle omavastuuosuuden, peritään asiakkaalta tällöin vain matkan kustannuksen suuruinen omavastuuosuus. Asiakkaalla on oikeus maksaa matkan omavastuuosuus käteisellä, yleisimmillä luotto- ja maksukorteilla (lähimaksulla, jos autossa on lähimaksuominaisuus) tai laskulla jälkikäteen. Jos asiakkaalla on paperinen toimeentulotuen maksusitoumus, autoilija laskuttaa omavastuuosuuden Kelasta
- jos kuljettaja on perinyt asiakkaalta omavastuuosuutta enemmän kuin matkan kustannus edellyttää, tulee asiakkaalle palauttaa perusteetta peritty omavastuuosuuden määrä
- jos matkan tilaustiedossa on tieto, että omavastuuosuutta ei tarvitse periä, tai jos asiakas osoittaa vuosiomavastuun täyttymisen näyttämällä vuosiomavastuukorttia SV 191, paperista todistusta tai kuvaa vuosiomavastuun täyttymisen osoittavasta todistuksesta, ei asiakkaalta peritä omavastuuosuutta.

  Jos kyseessä on rintamaveteraanikuntoutuksesta annetun lain mukainen matka, ei matkasta peritä omavastuuta.

Jos kyseessä on asiakas, jolla on paperinen toimeentulotuen maksusitoumus suorakorvausmatkalle, tulee autoilijan laskuttaa Kelaa asiakkaan autoilijalle antamalla maksusitoumuksella

- palveluntuottajan tulee ohjeistaa kuljettajaa antamaan asiakkaalle aina kuitti tehdystä matkasta ja maksetusta omavastuuosuudesta sekä varmistaa, että kuitissa on asianmukaiset tiedot tehdystä matkasta ja maksetusta omavastuuosuudesta.

  Asiakkaan kuitin tietosisällöstä tulee käydä ilmi

  - tunnistetiedot
    - liikenteenharjoittajan ja yrityksen nimi
    - Y-tunnus
    - puhelinnumero
    - auton rekisterinumero
  - matka- ja kustannustiedot
    - päivämäärä (pp.kk.vv)
    - matka-aika (lähtö- ja loppuaika)
    - perusmaksu euroa
    - taksaluokka matkustajamäärän mukaan
    - odotusaika. Kuitissa tulee olla eriteltyinä tunnit, minuutit ja eurot
    - lisämaksut
    - kustannukset yhteensä euroina
    - asiakkaalta peritty omavastuuosuus
  - matka ajetaan Kelan kannalta edullisinta reittiä pitkin huomioiden yhdistelyn ja Kelan hyväksymien matkapoikkeamien (apteekkikäynti tai apuvälineen nouto terveydenhuollonyksiköstä kotiuduttaessa) vaikutuksen reittiin. Kuljettaja voi poiketa edullisemman reitin käytöstä silloin, kun asiakkaan terveydentila sitä vaatii (esimerkiksi mukulakivikatu). Näissä tilanteissa kuljettajan tulee ilmoittaa tilausvälityskeskukseen reittimuutoksesta, joka kirjataan matkan lisätietokenttään.

Auton varustetason vähimmäisvaatimukset	Varustetasovaatimukset koskevat taksi- ja henkilöliikenneluvallisia autoja. Kaikki autovarustetasot Palveluntuottaja vastaa siitä, että liikennöinnissä käytettävä kalusto on Suomen tieliikenteeseen hyväksyttyä ja katsastus on voimassa. Kelan suorakorvausmatkoilla käytettävä auto on ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan asianmukainen. Taksiliikenneluvalliset autot tulee tunnistaa taksin keltaisesta tunnistevalosta ajoneuvon katolla. Autojen vakuutusten tulee olla voimassa. Ajoneuvolaitteiden tulee olla sellaisia, että niillä pystyy vastaanottamaan palveluntuottajan välittämiä matkoja. Autossa tulee olla taksamittari (ks. Määritelmät) Esteettömän auton vaatimukset Esteettömien ajoneuvojen tulee täyttää Liikenteen turvallisuusviraston 15.6.2018 annetun määräyksen autojen ja niiden perävaunujen teknisistä vaatimuksista (TRAFI/437519/03.04.03.00/2017) kohdassa 3.11 esitetyt vaatimukset. Edellä mainitusta poiketen suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee pyörätuolia varten olla nostin. Matalalattiaisissa suurissa esteettömissä ajoneuvoissa voi kuitenkin olla nostimen sijasta rakenteeltaan leveyssuunnassa yhtenäinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 8 prosenttia. Suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee olla vähintään kaksi pyörätuolipaikkaa. Esteettömäksi ajoneuvoksi luetaan myös ennen edellä mainitun liikenteen turvallisuusviraston määräyksen voimaantuloa esteettömiksi takseiksi rekisteröidyt ajoneuvot. Paarikuljetuksiin soveltuvan auton vaatimus • Paarikuljetuksissa edellytetään, että auto täyttää Trafin suosituksen paariautojen erityisvaatimuksista TRAFI/242411/03.04.03.00/2016 mukaiset määrittelyt kuitenkin siten, että ennen vuotta 2017 paaritaksiksi muutoskatsastetut autot voivat suorittaa paarikuljetuksia.
Päästöluokka	Muiden kuin esteettömien ajoneuvojen osalta edellytetään E6-päästöluokkaa 1.1.2022 alkaen. Esteettömien ajoneuvojen kohdalla edellytetään E6-päästöluokkaa 1.1.2024 alkaen. Esteettömien ajoneuvojen kohdalla edellytetään E5 päästöluokkaa 1.1.2022-31.12.2023.

Autoissa tulee olla ajoneuvolaitteet ja -ohjelmistot, jotka täyttävät tilausvälityskeskuksen kriteerit. Ajoneuvolaitteen lisäksi autoissa tulee olla taksamittarijärjestelmä. Laitteen tulee olla liitetty maksupäätteeseen

niin, että matkan hintatieto muodostuu taksamittarilla. Kuljettajan tulee liittää maksutapahtumaan tilausvälityskeskuksesta saatu tilaustunnus. Suorakorvausjärjestelmän tulee olla rakennettu siten, että tilaustunnus näytetään tarvittavilta osin kuljettajalle, jonka pitää pystyä lisäämään tunnus kullekin matkalle maksutapahtuman yhteydessä joko automaattisesti tai manuaalisesti.

Ajoneuvoihin on pystyttävä lähettämään reitti- ja tilaustietoja. Ajoneuvoista on pystyttävä ottamaan vastaan kuittauksia tapahtumista.

Ajoneuvolaitteisiin tulee välittyä viesti reitistä ja siihen tehdyistä muutoksista. Ajoneuvolaitteen on huomautettava kuljettajaa muutoksesta. Tietojen on välityttävä ajoneuvolaitteeseen reaaliaikaisesti.

6.2 Puhtaita ajoneuvoja koskevat ehdot

Puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärää koskeva vaatimus sekä selvitysvelvollisuus

Palveluntuottajalla tulee olla 31.12.2024 liitteessä *11.17 Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät* määritelty vähimmäismäärä puhtaita ajoneuvoja. Puhtaiden ajonevojen tulee olla omistus- tai sopimussuhteen perusteella käytettävissä suorakorvausmatkojen tuottamiseen. Puhtaat ajoneuvot voivat olla sekä M1-ajoneuvoluokan että M-ajoneuvoluokan ajoneuvoja.

Puhtaalla ajoneuvolla tarkoitetaan ajoneuvoa, jonka hiilidioksidipäästöt ovat enintään 50 grammaa hiilidioksidia kilometriltä määriteltyinä niiden tyyppihyväksyntävaatimusten mukaisesti, jotka olivat voimassa ensirekisteröinnin ajankohtana voimassa olleen Euroopan unionin lainsäädännön mukaisesti. Lisäksi ajoneuvon todellisissa ajo-olosuhteissa mitatut päästöt (RDE) ovat enintään 80 prosenttia sovellettavista päästörajoista, jotka säädetään moottoriajoneuvojen tyyppihyväksynnästä kevyiden henkilö- ja hyötyajoneuvojen päästöjen (Euro 5 ja Euro 6) osalta ja ajoneuvojen korjaamiseen ja huoltamiseen tarvittavien tietojen saatavuudesta annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 715/2007 tai sen seuraajasäädösten liitteessä I.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Kelalle 7.1.2025 mennessä selvitys sellaisten puhtaiden ajoneuvojen lukumäärästä, jotka ovat olleet palveluntuottajan käytettävissä suorakorvausmatkojen tuottamiseen 31.12.2024. Kela voi pyytää tarvittaessa palveluntuottajalta lisäselvitystä puhtaista ajoneuvoista.

Lisäksi palveluntuottajan tulee kuukausiraportoinnissaan ilmoittaa toiminnassa mukana olevien puhtaiden ajoneuvojen lukumäärä sekä päivittäin ja kuukausitasolla puhtailla ajoneuvolla ajetut matkat ja niiden kilometrit.

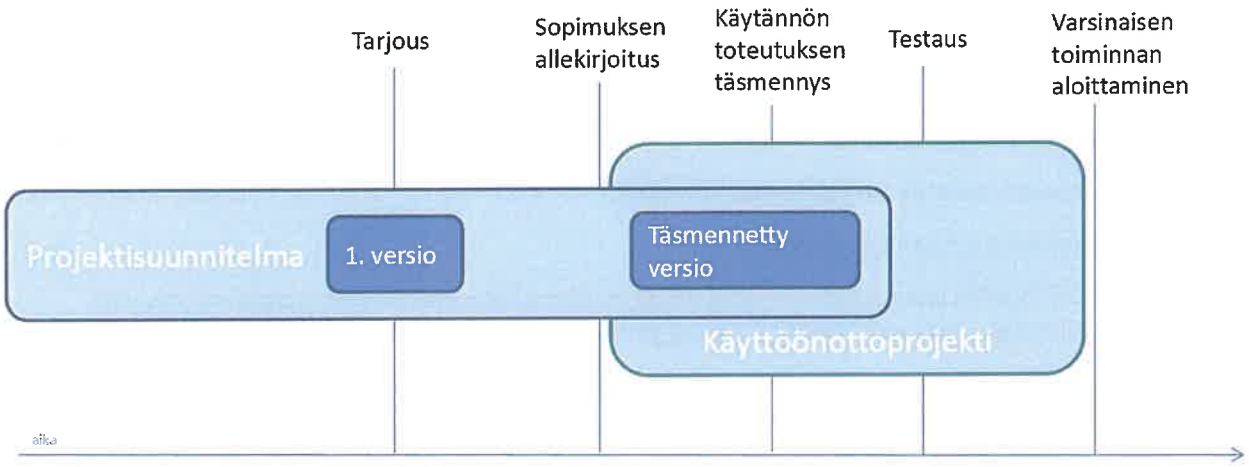
Puhtaita ajoneuvoja koskevien tilastojen julkaiseminen

Kelalla on oikeus julkaista kaksi kertaa vuodessa palvelutuottajakohtaiset tilastot puhtailla ajoneuvoilla ajetuista suorakorvausmatkoista (mm. matkojen ja ajettujen kilometrien määrät sekä korvattuja matkoja ajaneiden puhtaiden ajoneuvojen määrät).

7 KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI

Palvelun käyttöönotto varmistetaan käyttöönottoprojektilla, jonka aikana testataan palvelun toimivuutta käytännössä.

Projektisuunnitelma ja käyttöönottoprojekti



Esitestaus

Ennen hankintasopimuksen allekirjoittamista palveluntuottaja ja Kela käyvät läpi palvelulta edellytetyt vaatimukset sekä tilausvälityskeskuksen ilmoitetut käytössä olevat ominaisuudet. Ennen sopimuksen allekirjoittamista palveluntuottajan on annettava luotettava kuvaus/selvitys siitä, miten projektisuunnitelmassa esitetty automääräsuunnitelma (Excel-taulukko tai karttakuva) on toteutunut.

Palveluntuottajan tulee lisäksi kuvata, miten kuljetukset hoidetaan luotettavasti vuorokauden jokaisena hetkenä palvelukuvauksen edellyttämällä tavalla. Lisäksi palveluntuottajan tulee kuvata, miten varaudutaan kasvattamaan automäärää ja välittäjien lukumäärää sopimuskauden aikana.

Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen alkaa käyttöönottoprojekti, jossa käydään läpi tilausvälityskeskuksen palvelun ja välitysjärjestelmän vaatimuksia sekä toimintoja. Tällä varmistetaan, että palveluntuottaja on ymmärtänyt oikein tarjouspyyntöasiakirjoissa esitetyt tehtävät ja että palvelun tuottamisessa käytettävä ohjelmisto toteuttaa tarjouspyynnössä esitetyt vaatimusmäärittelyjen mukaiset toiminnallisuudet. Hankintasopimus allekirjoitetaan, kun esitestivaihe on läpäisty.

Palveluntuottajan tulee nimetä palveluntuotannon vastuuhenkilö ennen hankintasopimuksen allekirjoittamista. Vastuuhenkilö on päävastuussa palveluntuottajan toiminnasta ja vastaa palveluun liittyvistä asioista. Palveluntuotannon vastuuhenkilö voi toimia myös projektipäällikkönä käyttöönottoprojektin aikana. Palveluntuotannon vastuuhenkilö ei voi toimia välittäjien vastuuhenkilönä.

Palvelun eri vaiheiden testaus

Kun hankintasopimus on allekirjoitettu, käynnistetään varsinainen käyttöönottovaihe eli palveluiden eri vaiheiden testaus. Sen aikana toteutetaan laajempi hyväksymistestaus tilausvälityskeskuksen tuotantoympäristössä. Palvelun käyttöönotto varmistetaan testauksen aikana, jolloin palvelun toimivuutta testataan käytännössä. Kela antaa hyväksymisilmoituksen testauksen päätyttyä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että liikenteenharjoittajien ja autojen tiedot on tallennettu tilausvälityskeskuksessa välitysjärjestelmään ja että järjestelmässä mukana olevat autot eivät aja suorakorvausmatkoja ennen kuin autojen taksamittareissa on päivitetyt, hankintapäätöksen mukaiset hinnat.

Käyttöönottoprojekti sisältää muun muassa seuraavat kohdat, joiden toimivuus on palvelutuottajan vastuulla:

- puhelinliikenteen testaus
- tekstiviesti-ilmoituksen toimivuuden testaus
- yhteystestaus Kelan edustapalvelimelle
- TAKSO-kyselyn testaus Kelan toimittamilla testihenkilötunnuksilla testiympäristössä, jolla varmistetaan, että palveluntuottaja saa yhteyden Kelaan ja vastaussanoman
- tietoliikennetestaus, joka sisältää muun muassa kuljetustilausten välittymisen ja tiedon kulun autoihin ja autoista tilausvälityskeskuksen järjestelmään
- kuljetusraporttien oikeellisuuden varmistaminen
- laskutusaineiston oikeellisuuden varmistaminen
- tilausvälityskeskuksen välitysjärjestelmän toimivuuden varmistaminen ja se, että palvelu järjestelmineen täyttää Kelan vaatimukset
- teknisten muiden valmiuksien toimivuus: tilausten vastaanotto, matkojen yhdistely, ajoneuvon valinta ja välitys autoon, maksutietojen vastaanottaminen, maksu- ja tilaustietojen yhdistäminen sekä lisäselvityksiin vastaaminen
- toiminnan varmistaminen kaikkien toimintojen suhteen ja virheiden korjaaminen
- palveluntuottajan verkkosivujen sisällön tarkistaminen vastaamaan palvelukuvausta
- asiakaspalautekäsittelyn testaus
- kaikkien järjestelmän osien tietosuojan ja -turvan varmistaminen.

Tarjouspyynnön yhteydessä laadittua projektisuunnitelmaa täydennetään käytännön toteutuksen osalta käyttöönottoprojektin aikana. Suunnitelmaa täydennetään yhteistyössä Kelan kanssa. Osapuolet nimeävät käyttöönottoprojektin ajaksi projektipäälliköt. Palveluntuottajan projektipäällikkö vastaa kokonaisuudessaan käyttöönottoprojektista, toimien lisäksi projektiryhmän puheenjohtajana. Jos sama projektipäällikkö toimii useammalla kilpailutusalueella (maakunta), projektisuunnitelmassa tulee kuvata, miten käyttöönottoprojektit hoidetaan saman projektipäällikön toimesta siten, että projektit etenevät hallitusti ja aikataulun mukaisesti kaikilla projektipäällikön vastuulla olevilla alueilla.

Projektipäälliköt voivat kutsua projektiryhmään tarpeellisen määrän muita henkilöitä. Projektiryhmän sihteerinä toimii palveluntuottajan edustaja. Käyttöönottoprojektin aikana tietoturvaa ja tietosuojaa koskevia selvityksiä täydennetään tarpeen mukaan. Kelan tiedonvälityksen teknisistä yksityiskohdista tehdään erillinen sopimus käyttöönottoprojektin aikana.

Sopimus voidaan purkaa käyttöönottoprojektin aikana, jos palvelu ei täytä palvelukuvauksessa vaadittuja edellytyksiä.

Käyttöönottoprojektin hyväksymisestä ja tuotannon käyttöönotosta päättää Kela.

7.1 Teknisen toimivuuden testaus

Teknisen toimivuuden testaus on osa käyttöönottoprojektia. Siinä varmistetaan tilausvälityskeskuksen valmiudet vaadittuihin toimintoihin.

Testauksen tavoitteena on saada valmius matkojen välitykseen ja yhdistelyyn sekä matkojen sähköiseen tiedonsiirtoon.

Lisäksi palveluntuottajan on varmistettava, että kaikilla mukana olevilla maksu- ja tilausvälityspäätteillä tuotetut tiedot siirtyvät järjestelmässä suorakorvausmenettelyn osalta luotettavasti Kelalle.

Testauksessa Palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikki järjestelmän osat täyttävät Kelan asettamat vaatimukset tietojen käsittelyn, tietoliikenteen, tietosuojan ja tietoturvan osalta. Lisäksi Palveluntuottaja on velvollinen järjestämään ja koordinoimaan järjestelmän käyttöönottoa edeltävän testauksen, jossa Kela todentaa järjestelmän tietosisällön oikeellisuuden. Palveluntuottaja sitoutuu testaamaan tietojärjestelmää Kelan määrittämällä tavalla tietojärjestelmän osalta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkijoilla on riittävät resurssit palvelun käynnistymisvaiheessa, jolloin koulutuksen, virheiden korjauksen, tiedottamisen, lisäkouluttamisen ja järjestelmän tietojen muuttamisen tarve on suuri.

TAKSO- ja tietoliikennetestaus sisältää koko prosessin TAKSO-kyselystä tilitysten siirtämiseen Kelalle

- tilausvälityskeskuksen tekemä TAKSO-kysely
- kuljetustilauksen ja matkaan liittyvien tietojen (esim. omavastuuta ei peritä) välittyminen autoon/testisalkulle
- matka- ja maksutietojen välittyminen autosta/testisalkulta tilausvälityskeskuksen/maksuliikenteen hoitajan järjestelmiin
- tilitysten muodostaminen ja siirtäminen Kelalle.

Testaus suoritetaan käyttöottoprojektin aikana seuraavassa järjestyksessä: yhteystestaus, TAKSO-kysely- ja tietoliikennetestaus, puhelinliikenteen testaus ja käyttöönottoprojektin hyväksyminen.

7.1.1 Yhteystestaus

Yhteystestauksen tavoitteena on varmistaa, että maksuliikennettä hoitavilla tahoilla on pääsy Kelan edustapalvelimelle. Tiedonsiirrossa tarvittavat SFTP-käyttäjätunnukset haetaan Kelasta ja niiden käsittelyajaksi tulee varata vähintään kuukausi.

Samalla tarkistetaan muut välitysjärjestelmän liittymän ja ohjelmien toimivuus ja ongelmatilanteiden ratkaiseminen.

7.1.2 *TAKSO-kyselyn testaus*

TAKSO-kysely tehdään Kelan Luovutus- ja vastaanottopalvelun (Luova) rajapinnan kautta, jonka aukaisemista varten palveluntuottaja toimittaa Luovalle varmenteen ja IP-osoitteet, joista kyselyt tehdään.

TAKSO-kyselyn testaus tehdään samanaikaisesti tietoliikennetestauksen kanssa testiympäristössä. Ohjeet TAKSO-kyselyn testauksesta ja sen sisällöstä toimitetaan palveluntuottajalle samanaikaisesti testihenkilötunnusten kanssa. TAKSO-kyselyn testauksen tavoitteena on varmistaa, että palveluntuottaja saa yhteyden Kelaan TAKSO-kyselyn kautta ja saa vastauksena asiakkaan matkan järjestämistä koskevat tiedot.

7.1.3 *Tietoliikennetestaus*

Tietoliikennetestaus tehdään testiympäristössä ja testilaitteilla. Tätä varten Kela antaa testihenkilötunnuksia. Tietoliikennetestauksessa Kelaan toimitetaan testisalkulla ajettuja matkoja. Ohjeet tietoliikennetestauksesta ja sen sisällöstä toimitetaan palveluntuottajalle saman aikaisesti testihenkilötunnusten kanssa. Tietoliikennetestauksen tavoitteena on varmistaa, että tietojen toimitusputki tai -putket toimivat ja tietosisältö matkoissa on oikein.

7.1.4 *Puhelinliikenteen testaus*

Palvelutuottajan tulee testata puhelinliikenteen toimivuus. Palveluntuottajan tulee myös tehdä Kelalle luotettava selvitys siitä, että puhelinvaihde toimii teknisiltä ominaisuuksiltaan ja kapasiteetiltaan siten, että sillä pystytään tuottamaan puhelinpalvelulta vaadittavat ominaisuudet esimerkiksi tilauspuhelun jonotusaika ja palvelutaso. Lisäksi tulee testata tekstiviesti-ilmoituksen toimivuus.

7.1.5 *Käyttöönottoprojektin hyväksyminen*

Kela varmistaa, että palveluntuottajalla on valmiudet toteuttaa palvelu palvelukuvauksessa edellytetyllä ja projektisuunnitelmassa lupaamallaan tavalla. Tämän jälkeen Kela hyväksyy käyttöönottoprojektin ja antaa siitä erillisen hyväksymisilmoituksen.

Käyttöönottoprojektissa varmistetaan muun muassa:

- tilausvälityskeskuksen tilat ja henkilökunta
- henkilökunnan ja liikenteenharjoittajien koulutus
- tieto Taksimatkojen välittäjän kurssin hyväksytysti suorittaneista välittäjistä
- osallistuminen terveydenhuollon ja asiakkaiden informointiin
- tekniset ja muut valmiudet
    - puhelinvaihteen toimivuuden ja kapasiteetin testaaminen
    - tilausten vastaanotto
    - TAKSO-kyselyn toimivuus
    - matkojen yhdistely
    - ajoneuvon valinta ja välitys autoihin

- tekstiviesti-ilmoituksen toiminta
- maksutietojen vastaanottaminen
- maksu- ja tilaustietojen yhdistäminen
- lisäselvityksiin vastaaminen
- tiedonsiirto Kelan edustapalvelimelle
- tilitystietojen noutaminen edustapalvelimelta
- raportoinnin tuottaminen Kelalle
- palautteiden käsittely
- palveluntuottajan verkkosivujen sisällöstä sopiminen.

8 RAPORTOINTI JA LAADUNVALVONTA

Palveluntuottajan tulee dokumentoida ja raportoida Kelalle veloituksetta vähintään seuraavat alla olevissa kohdissa mainitut asiat, jotka koskevat palvelun laatua. Raportointi tulee tehdä kuukausittain päiväkohtaisesti. Lisäksi jokaisesta yhdistellystä matkasta tulee toimittaa seuraavat tiedot:

- reittitunnus
- reitin kokonaispituus (km) perustuen järjestelmän laskemaan tietoon suorinta reittiä pitkin
- tilaustunnus
- matkan lähtöpäivä
- matkan lähtöaika reitillä (hhmm)
- matkan päättymisaika reitillä (hhmm)
- lähtöosoite
- lähtökunta
- lähtöosoitteen X-koordinaatti
- lähtöosoitteen Y-koordinaatti
- kohdeosoite
- kohdekunta
- kohdeosoitteen X-koordinaatti
- kohdeosoitteen Y-koordinaatti
- matkan pituus (km), jos olisi tehty yksin suorinta reittiä pitkin lähtöosoitteen ja kohdeosoitteen välillä.

Kuukausiraportit tulee toimittaa Kelaan viimeistään seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Palveluntuottaja tallentaa kuukausiraportit matkamääristä, asiakaspuheluista ja palautteista Taksimatkojen verkkokouluun oman maakunnan tilasto- tai palautekansioon kuukausittain. Esimerkiksi marraskuun kuukausiraportit nimetään ja tallennetaan muodossa 11_kkraportti XX maakunta, 11_ yhdistellyt matkat XX maakunta ja 11_palautteet XX maakunta.

Palveluntuottajan tulee hakea kuukausiraporttien ja palautteiden tallentamista varten verkkokoulun käyttäjätunnukset vähintään kahdelle henkilölle. Käyttäjätunnukset annetaan vain nimetyille henkilöille tietosuojasyistä. Käyttäjätunnuksen saaneet henkilöt pääsevät käsittelemään vain oman maakunnan kansioita. Käyttäjätunnusten hakemuslomake on palvelukuvauksen liitteenä.

Käyttäjätunnushakemukset haetaan osoitteesta anne.hauta@kela.fi sekä taina.simonen@kela.fi

Viestin otsikoksi tulee kirjoittaa käyttäjätunnukset kuukausiraportit ja palautteet.

Palveluntuottajan täytyy ilmoittaa projektisuunnitelmassa ne raportoinnin tiedot, jotka palveluntuottaja katsoo liikesalaisuuksiksi. Kelalla on oikeus luovuttaa Liikenne- ja viestintävirasto Traficomille ne tiedot, joita

palveluntuottaja ei ole merkinnyt liikesalaisuuksiksi. Tietoja ei luovuta eteenpäin sellaisenaan, vaan Traficom käyttää niitä liikenteen palveluista annetun lain (320/2017) mukaiseen seurantaan ja valvontaan.

Välitetyt matkat (matkat päivittäin ja kuukausittain)

Raportissa täytyy olla seuraavat asiat päivän ja kuukauden tarkkuudella eriteltynä:

- välitettyjen matkojen lukumäärä kilpailutusalueittain
- yksin tehdyt matkat
- yhdistellyt matkat
- matkojen lukumäärä eri kuljetuksissa käytetyn kaluston perusteella (henkilöauto, puhdas ajoneuvo, pieni esteetön ajoneuvo, suuri esteetön ajoneuvo vai paarikuljetus, joukkoliikenneauto)
- yhdistelymatkojen lukumäärä (yhdensuuntaista matkaa) ja niiden prosenttiosuus kaikista matkoista. Yhdistellyksi matkaksi lasketaan sellainen yhdensuuntainen matka, jossa ainakin osan matkaa kyydissä on ollut useampi kuin yksi asiakas. Saattajan mukana oloa ei oteta huomioon yhdistelyjen matkojen laskennassa
- matkaketjujen määrä
- keskiarvo matkojen lukumäärästä reitillä
- liikenneolosuhteiden vuoksi tehtyjen matkojen lukumäärä
- vakiotaksiasiakkaiden lukumäärä
- vakiotaksiasiakkaiden tekemien matkojen lukumäärä
- yksinmatkustusoikeudellisten asiakkaiden lukumäärä
- yksinmatkustusoikeuden omaavien matkojen lukumäärä
- reittien kappalemäärä
- puhtaalla ajoneuvolla ajettujen reittien pituus kilometreinä
- reittien pituus yhteensä kilometreinä (pitää sisällään myös puhtaalla ajoneuvolla ajetut km:t)
- reittien vertailupituus kilometreinä
- kulkuneuvon puuttumisen vuoksi peruttujen matkojen lukumäärä ja asiakkaiden lukumäärä, joille on maksettu korvauksia sekä maksetut korvaukset
- matkat, jotka asiakas on perunut palveluntuottajan ilmoittaessa, että tilaus ei tule ajallaan
- saattajan tekemät matkat yhdessä asiakkaan kanssa lukumäärä
- saattajan yksin tekemien matkojen lukumäärä
- suorakorvausmenettelyssä mukana olevien puhtaiden ajoneuvojen lukumäärä.

Matkojen yhdistely ei muuta matkojen kokonaismäärän tilastointia. Matkoja yhdisteltäessä jokaisen asiakkaan yksittäinen matka kirjataan erillisenä matkana.

Säästetyt kilometrit

Reittien laskennallinen yhteispituus ilmoitetaan kilometreinä järjestelmän tekemän suunnittelun mukaisesti seuraavilla tavoilla:

a) jos kaikki matkat olisi tehty yksin (eli jokainen matka omana reittinään suorinta mahdollista tieverkon reittiä pitkin)

b) jos kaikki matkat ajetaan toteutuneiden yhdistelyiden mukaisesti suorinta tieverkon reittiä pitkin (eli yhteen reittiin kuuluvat ne asiakkaat, jotka todellisuudessa olivat ko. reitillä)

Yhdistelyllä säästettyjen ajokilometrien, matkojen ja kustannusten laskeminen

Säästöjen laskeminen koskee yhdisteltyjä matkoja. Säästöt lasketaan palveluntuottajan järjestelmään suunnittelemien reittien perusteella seuraavasti:

(1) Ajomatkasäästö (km) = Laskennallisten yhdistelymatkojen yhteispituus, jos matkat olisi tehty yksin – Yhdisteltyjen reittien yhteispituus.

(2) Ajokustannussäästö (€) = Ajomatkasäästö * Hankintapäätöksen taksaluokka 1:n km-hinta.

(3) Reittien määrän säästö (kpl) = Yhdisteltyjen matkojen määrä – Yhdisteltyjen reittien määrä

(4) Lähtömaksusäästö (€) = Reittien määrään säästö * Hankintapäätöksen mukainen lähtömaksu

(5) Kokonaissäästö (€) = (2) + (4) = Ajokustannussäästö + Lähtömaksusäästö.

Raportointi tapahtuu päivä- ja kuukausitasolla. Laskennassa ei oteta huomioon saattajien mukanaoloa. Laskelmassa ovat mukana myös alle omavastuun olevat suorakorvausmatkatilaukset.

Puhelinpalvelun laatu

Puhelinpalvelun laatu raportoidaan jokaisen puhelulinjan (asiakkaat, terveydenhuolto ja autoilijat/kuljettajat) osalta kuukausittain.

Raportissa ilmoitetaan seuraavat puhelinpalvelun laatua koskevat asiat:

- tarjottujen tilauspuheluiden määrä päivittäin ja kuukauden aikana yhteensä (kpl)
- vastattujen tilauspuheluiden määrä päivittäin ja kuukauden aikana yhteensä (kpl)
- hoidettujen tilauspuheluiden jonotusajan keskiarvo päivittäin ja kuukausittain (min+ss)
- puhelun keston keskiarvo päivittäin ja kuukausittain (min+ss)
- vastaamattomien puheluiden määrä päivittäin ja kuukauden aikana yhteensä (kpl)

- palveluprosentti päivittäin ja kuukausittain (vastattujen puheluiden osuus kaikista saapuneista puheluista).

Kuukausittainen raportointi tuotetaan Kelalle alla olevien raporttipohjien mukaisesti:

- kuukausiraporttipohja matkamäärät ja puhelinpalvelu, liite 11.8
- raportointipohja yhdistellyt matkat, liite 11.9
- yhdistelymatkojen raporttipohjan täyttöohje, liite 11.10.

8.1 Palautteet

Palvelutuottaja raportoi kuukausittain Kelalle palautteiden kappalemäärät aihealueittain eriteltynä (asiakaspalvelu, odotusaika, yhdistely jne), *liite 11.11 Palautteiden kuukausiraporttipohja.*

Lisäksi kuukausiraportissa ilmoitetaan palautteiden kappalemäärä palautekanavittain seuraavasti eriteltynä:

- negatiivisten palautteiden kappalemäärä, palautteen antajan mukaan eriteltynä (asiakas, liikenteenharjoittaja vai terveydenhuolto)
- positiivisten palautteiden kappalemäärä, palautteen antajan mukaan eriteltynä (asiakas, liikenteenharjoittaja vai terveydenhuolto)
- muut palautteet ja tiedustelut sekä kehitysideat.

Palautteiden kuukausiraportissa ilmoitetaan myös tiedot mahdollisista korjaavista toimenpiteistä tai muista palautteiden edellyttämistä seikoista, joilla kehitetään palvelun laatua.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kelalle korjaustoimenpiteet, jos palveluntuottajan toiminnassa ilmenee palautteiden kautta puutteita.

8.1.1 Muu tarpeellinen tieto

Kelalla on oikeus saada erillisestä pyynnöstä palvelujen suunnittelua, toiminnan kehittämistä ja auditointia varten tarvitsemaansa tietoa.

9 YHTEISTYÖ, KOULUTUS, VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI

Palveluntuottajan edellytetään osallistuvan erilaisiin yhteistyöpalavereihin ilman erilliskorvausta. Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä terveydenhuollon kanssa esimerkiksi matkojen yhdistelyn kehittämisen suhteen. Palveluntuottajalla on mahdollisuus neuvotella terveydenhuollon toimijoiden kanssa erillisen sivutoimipisteen perustamisesta sairaalan tiloihin. Tästä aiheutuvat kustannukset ovat kokonaisuudessaan palveluntuottajan ja terveydenhuollon välisiä kustannuksia.

Kelalla on vastuu terveydenhuollon ja asiakkaiden tiedottamisesta. Palveluntuottajan on vastattava liikenteenharjoittajien ja kuljettajien tiedottamisesta ja kouluttamisesta. Palveluntuottajan tulee osallistua tarvittaessa myös terveydenhuollon ohjeistamiseen esimerkiksi yhteisissä infotilaisuuksissa. Infotilaisuuksien määrä ja ajankohdat sovitaan käyttöönottoprojektin yhteydessä.

Kela vastaa toimintaohjeista ja koulutuksesta palveluntuottajalle siltä osin kuin se on tarpeellista tämän hankinnan toimeenpanon osalta. Kelan koulutus- ja tiedotusvastuu koskee ainoastaan palvelun toimeenpanoa. Se ei koske esimerkiksi välitysjärjestelmään tai käytettäviin laitteisiin liittyviä teknisiä asioita tai autoilijoille annettavaa koulutusta.

Yhteistyöhön kuuluu Kelan ja palveluntuottajan säännölliset kokoukset käytännön asioihin liittyen. Käyttöönottoprojektin aikana kokouksia on viikoittain ja toiminnan vakiintuessa säännöllisten kokousten järjestämisestä sovitaan yhdessä.

9.1 Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu myös asiakkaiden neuvonta ja ohjaus. Tällä tarkoitetaan tavanomaisia matkan tilaamiseen tai suorakorvausmenettelyn käyttöön liittyviä asioita, kuten mitä tietoja matkatilauksen yhteydessä tarvitaan tai mihin asiakas voi Kelan korvaaman matkan tehdä.

Jos asiakkaalla on taksimatkan korvaamiseen liittyviä kysymyksiä, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä Kelan yhteyskeskukseen, jonka puhelinnumero on 020 692 204.

Palveluntuottajan verkkosivuilla tulee olla ohjeistus, joka sisältää seuraavat tiedot:

1. Tilaa taksi numerosta 0800 xxxxx, tilauspuhelu on maksuton
    - vain Kela-taksinumerosta tilatusta matkasta voit saada korvauksen ja maksat matkasta enintään 25 euron omavastuun
    - tilaa taksi viimeistään matkaa edeltävänä päivänä klo 14 mennessä
    - tilaa taksi tästä numerosta myös silloin, kun tarvitset taksia äkillisesti
    - voit tilata yhdellä kertaa tulevan 2 viikon ajalle kaikki tiedossasi olevat meno- ja paluumatkat
    - tilaa paluumatka vähintään 1 tuntia ennen lähtöaikaa, jos paluumatkan ajankohta on tiedossa
    - tilauspuhelut nauhoitetaan palvelun laadun kehittämiseksi. Tarvittaessa Kela voi myös tarkistaa jälkikäteen tilauksen tietoja. Puhelun yhteydessä antamiasi tietoja ei käytetä muuhun kuin matkan järjestämiseen ja matkakorvauksen käsittelyyn Kelassa. Henkilötietolaissa tarkoitettu tietojen rekisterinpitäjä on Kela.

2. Ilmoita puhelun yhteydessä
    - nimesi ja henkilötunnuksesi
    - tilaatko matkan terveydentilasi vai liikenneolosuhteiden puutteen vuoksi
    - osoite, josta auto sinut noutaa
    - matkan määränpää (esim. sairaala)
    - kellonaika, jolloin sinun tulee olla perillä hoitoyksikössä
    - tuleeko mukaasi apuvälineitä tai saattaja
    - puhelinnumero, josta sinut tavoittaa.

3. Saat tiedon auton arvioidusta saapumisajasta
    - jos tilaamasi taksimatkaan tulee muutoksia, ilmoita niistä välittömästi tilausnumeroon.
    - viimeistään muutoksista on ilmoitettava 2 tuntia ennen sovittua lähtöaikaa
    - saat halutessasi tekstiviesti-ilmoituksen, kun auto on hyväksynyt matkan.

4. Näytä kuljettajalle Kela-korttisi tai henkilöllisyystodistus.

5. Pyydä Todistus matkakorvausta varten (SV 67)
    - jos tarvitset taksia terveydentilasi vuoksi, pyydä siitä todistus terveydenhuollosta (Todistus matkakorvausta varten, SV 67)
        - säilytä kertamatkaa varten kirjoitettu todistus itselläsi 6 kuukauden ajan matkapäivästä. Kela voi pyytää sitä myöhemmin
        - toimita pitkäaikainen taksin käyttöön oikeuttava todistus Kelaan
    - jos terveydenhuollon henkilö tilaa paluumatkasi, et tarvitse todistusta SV67.

6. Vakiotaksiasiakkuus
    - tietyillä asiakasryhmillä on mahdollisuus saada vakiotaksiasiakkuus.
      Lisää tietoa vakiotaksiasiakkuudesta https://www.kela.fi/taksimatkat
    - tietoa vakiotaksikuljetusten järjestämisestä.

7. Anna palautetta
    - asiakkaan kirjallinen palaute palautelomakkeella, *liite 11.7 Palautelomakkeen malli.*

8. Linkitykset kela.fi-sivuille
    - lisätietoja Kelan korvaamat taksimatkat linkitys Kelan verkkosivuille www.kela.fi/taksimatkat.

9.2 Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien neuvonta ja ohjaus

Lähtökohtana on se, että Kela ei puutu liikenteenharjoittajan ja palveluntuottajan väliseen toimintaan.

Tilausvälityskeskuksella tulee olla erillinen normaalihintainen puhelinpalvelu 7 päivänä viikossa 24 tuntia vuorokaudessa. Liikenteenharjoittaja tai kuljettaja voi palvelun kautta ilmoittaa matkaan liittyvistä muutoksista, kuten reittimuutoksista.

Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien koulutus

Palveluntuottaja vastaa siitä, että käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön annetaan etukäteen koulutusta kaikille järjestelmää käyttäville liikenteenharjoittajille ja kuljettajille. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että myöhemmin järjestelmään liittynyt liikenteenharjoittaja ja hänen kuljettajansa saa riittävän koulutuksen ja ohjauksen toiminnasta ja suorakorvausmenettelystä. Koulutuksessa on kiinnitettävä huomiota myös asiakasturvallisuuteen, ja sen tulee sisältää muun muassa asiakkaiden kohtaamiseen, avustamiseen, saattamiseen ja kommunikaatioon liittyviä asioita, sekä yksityisyyden kunnioittamiseen. Lisäksi on pidettävä koulutusta auton turvalaitteiden käsittelystä, apuvälineiden käsittelystä, sekä siitä miten pyörätuoli kiinnitetään ja porrasvetoa käytetään.

Kela edellyttää, että liikenteenharjoittajien ja kuljettajien koulutuksessa käydään läpi

- miten kuljetukset välitetään autoihin
- minkälaisilla säännöillä matkoja yhdistellään
- miten asiakkaiden omavastuuosuudet ja korvaus määräytyvät
- miten ajoneuvolaitteita käytetään
- tietosuojaan liittyviä asioita (esimerkiksi näyttöpääteen tulee olla asennettu siten, että asiakkaat eivät näe toisten asiakkaiden tietoja, asiakkaalle annettavassa kuitissa ei saa olla muiden asiakkaiden tietoja).

Lisäksi koulutuksessa tulee käydä läpi ainakin seuraavia laitteiden käyttöön liittyviä asioita:

- matkapyynnön hyväksyminen (asiakkaalle lähtee tekstiviesti, kun kuljettaja on kuitannut matkatilauksen hoitaakseen kuljetuksen)
- Kelan korvaamissa matkoissa Kela-kortin tai henkilöllisyystodistuksen tarkistaminen
- taksamittarin käyttö
- lisien periminen
- odotustaksan käyttö
- yhdistelymatkan suoritus
- omavastuuosuuden määrä sekä perintä asiakkaalta
- tilaustunnuksen liittäminen maksutapahtumaan oikein (meno-paluussa menomatkan tunnusta ei saa käyttää paluumatkan tunnuksena)
- lisätietokentän käyttäminen ja kuitattuun matkaan tulevien muutosten huomioiminen
- asiakkaan omavastuukuitissa esitettävät asiat ja kuitin antaminen asiakkaalle

- matkan muutokset ja niistä ilmoittaminen kuljetuspalvelukeskukselle
- kuljettajan kuitin säilyttäminen
- vaitiolovelvollisuus.

9.3 Viestintä ja markkinointi

Kelan viestintä

Kela kertoo asiakkaille ja terveydenhuollolle suunnatussa viestinnässä sekä verkkosivuillaan (www.kela.fi) taksimatkojen suorakorvausmenettelystä, mm. matkan tilaamisesta ja esittää kullakin maakunta-alueella toimivien palveluntuottajien yhteystiedot (tilauspuhelinnumerot, sähköpostiosoite sekä linkki palveluntuottajan verkkosivuille). Palveluntuottajien yhteystiedot esitetään Kelan viestinnässä ja verkkosivuilla siten, että edullisimman tarjouksen jättäneen palveluntuottajan yhteystiedot ovat ylimpänä maakuntakohtaisessa yhteystietolistassa.

Markkinointi

Markkinoidessaan palveluaan palveluntuottaja ei saa ohjata tai kannustaa asiakasta tilaamaan suorakorvausmatkat palveluntuottajalta tarjoamalla asiakkaalle tai terveydenhuollolle esim. taloudellista hyötyä. Suorakorvausmenettelyssä saatuja asiakkaiden yhteystietoja ei saa käyttää markkinointitarkoituksiin.

10 MÄÄRITELMÄT

- *Asiakastyytyväisyyskyselyllä* tarkoitetaan Kelan tekemää kyselyä palveluntuottajan toiminnasta.
- *Asiakkaalla* tarkoitetaan palvelun käyttäjää, joka on oikeutettu Kelan korvaamaan suorakorvausmatkaan.
- *Asiakkuustiedolla* tarkoitetaan asiakasta koskevaa tietoa, joita tilausvälityskeskus tarvitsee matkojen välittämisessä ja kuljettaja kuljetuksen suorittamisessa.
- *Avustajakoiralla* tarkoitetaan koiraa, joka avustaa fyysisesti toimintarajoitteisia henkilöitä.
- *Edustapalvelimella* tarkoitetaan Kelan hallinnoimaa palvelinta, johon toimitetaan matkojen toteumatietoja maksuliikenne- ja/tai tilausvälityskeskuksista ja josta noudetaan maksettuja tilityksiä koskevat tiedot.
- Esteettömillä *ajoneuvoilla* tarkoitetaan ajoneuvoja, jotka täyttävät Liikenteen turvallisuusviraston 15.6.2018 autojen ja niiden perävaunujen teknisistä vaatimuksista annetun määräyksen (TRAFI/437519/03.04.03.00/2017) kohdassa 3.11 esitetyt vaatimukset. Edellä mainitusta poiketen suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee olla nostin pyörätuolia varten. Matalalattiaisissa suurissa esteettömissä ajoneuvoissa voi kuitenkin olla nostimen sijasta rakenteeltaan leveyssuunnassa yhtenäinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 8 prosenttia. Suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee olla vähintään kaksi pyörätuolipaikkaa.
- *Kelan korvaamilla taksimatkoilla* tai *suorakorvausmatkoilla* tarkoitetaan sairauden, raskauden tai Kelan järjestämän kuntoutuksen vuoksi tehtyjä matkoja taksi- tai henkilöliikenneluvallisella autolla.
- *Keskeytyneellä matkalla* tarkoitetaan matkaa, jossa asiakas on jo matkalla terveydenhuollon toimipisteeseen ja saa tiedon matkan aikana ajanvarauksen peruuntumisesta.
- *Kilpailutusalueella* tarkoitetaan kutakin liitteessä 11.1, Maakunta-alueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat määritellyistä kilpailutusalueista.
- *Käyntiluonteisella matkalla* tarkoitetaan asiakkaan saman päivän aikana tekemää edestakaista matkaa terveydenhuollon yksikköön esim. laboratorioon tai poliklinikkavastaanotolle.
- *Liikenteenharjoittajalla* tarkoitetaan tässä hankinnassa yksittäistä autoilijaa tai autoilijoiden yhteenliittymää, jotka ovat tehneet palveluntuottajan kanssa sopimuksen suorakorvausmatkojen ajamisesta.
- *Maksukertapalkkiolla* tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa matkakohtaista maksua, jolla katetaan osaltaan palveluntuottajalle hankintakokonaisuuden hoitamisesta aiheutuvia kustannuksia. Maksukertapalkkion suuruus määräytyy sen mukaan, onko kuljetus yhden henkilön matka vai yhdistelty matka.
- *Maksuliikenteen hoitajalla* tarkoitetaan toimijaa, joka toimittaa matkojen toteumatiedot Kelan edustapalvelimelle.
- *Maksutapahtumatiedoilla* tarkoitetaan taksamittarin ja maksupäätteen muodostamaa maksutietoa (aika, kilometrit, taksaluokat, hinnat jne.).

- *Matkalla* tarkoitetaan Kelan korvaamaa yhdensuuntaista yhden asiakkaan matkaa esimerkiksi kodin ja hoitolaitoksen välillä. Jokaisella matkalla on oma tilaustunnus.
- *Matkaketjulla* tarkoitetaan matkaa, joka koostuu kahdesta tai useammasta osamatkasta, joka tehdään kahdella tai useammalla kulkuneuvolla, kuten esimerkiksi linja-autolla ja taksilla.
- *OID-koodilla* tarkoitetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämää rekisteriä terveydenhuollon laitoksista.
- *Omavastuuosuudella* tarkoitetaan sairausvakuutuslaissa säädettyä asiakkaan maksamaa yhdensuuntaisen matkan omavastuuosuutta (1.1.2022 enintään 25,00 euroa).
- *Opaskoiralla* tarkoitetaan koiraa, joka avustaa näkövammaisia henkilöitä.
- *Palautelomakkeella* tarkoitetaan liitteen 11.7 mallipohjaa.
- *Paaritaksilla* tarkoitetaan autoa, joka täyttää Trafin suosituksen paariautojen erityisvaatimuksista TRAFI/242411/03.04.03.00/2016 mukaiset määrittelyt kuitenkin siten, että ennen vuotta 2017 paaritaksiksi muutoskatsastetut autot voivat suorittaa paarikuljetuksia.
- *Peruuntuneella matkalla* tarkoitetaan matkaa, joka on tilattu tilausvälityskeskuksesta, mutta asiakkaan matka ei toteudu tilausajankohtana.
- *Puhelinpalvelun palvelutasolla* tarkoitetaan prosenttimäärää siitä, kuinka moneen tarjottuun asiakaspuheluun (asiakas- ja terveydenhuollonlinja) on pystytty vastaamaan.
- *Puhtaalla ajoneuvolla* tarkoitetaan ajoneuvoa, jonka hiilidioksidipäästöt ovat enintään 50 grammaa hiilidioksidia kilometriltä määriteltyinä niiden tyyppihyväksyntävaatimusten mukaisesti, jotka olivat voimassa ensirekisteröinnin ajankohtana voimassa olleen Euroopan unionin lainsäädännön mukaisesti. Lisäksi ajoneuvon todellisissa ajo-olosuhteissa mitatut päästöt (RDE) ovat enintään 80 prosenttia sovellettavista päästörajoista, jotka säädetään moottoriajoneuvojen tyyppihyväksynnästä kevyiden henkilö- ja hyötyajoneuvojen päästöjen (Euro 5 ja Euro 6) osalta ja ajoneuvojen korjaamiseen ja huoltamiseen tarvittavien tietojen saatavuudesta annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 715/2007 tai sen seuraajasäädösten liitteessä I. Todellisissa ajo-olosuhteissa mitatuilla päästöillä (RDE) tarkoitetaan ilman epäpuhtauksia aiheuttavia päästöjä, jotka ilmoitetaan moottoriajoneuvojen ja niiden perävaunujen sekä tällaisiin ajoneuvoihin tarkoitettujen järjestelmien, osien ja erillisten teknisten yksiköiden hyväksymisestä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2007/46/EY liitteessä IX.
- *Reittitunnuksella* tarkoitetaan yhden tai useamman tilauksen kautta muodostuvaa reittiä, jolla on oma tunnus. Yhteen reittiin liittyy yksi tai useampia tilaustunnuksia riippuen siitä, kuinka monta matkaa on yhdistelty samaan reittiin.
- *Saattajalla* tarkoitetaan henkilöä, joka matkustaa asiakkaan terveydentilan vuoksi asiakkaan mukana.
- *Sarjahoitomatkalla* tarkoitetaan usein toistuvia käyntiluonteisia matkoja, jotka tehdään yleensä samaan terveydenhuollon yksikköön.
- *Sähköisellä suorakorvausmenettelyllä* tarkoitetaan tämän hankinnan palvelukokonaisuutta. Se sisältä tilausvälityksen, matkojen yhdistelyn ja sähköisen suorakorvauksen toteuttamismenetelmän kokonaisuudessaan.

- *SV 67 –todistus (Todistus matkakorvausta varten)* on terveydenhuollon ammattihenkilön kirjoittama todistus asiakkaalle. Siinä määritellään asiakkaan ajankohtaisen terveydentilan perusteella, millainen kulkuneuvo on asiakkaalle soveltuvin. Todistuksessa määritellään myös saattajan tarve ja yksinmatkustusoikeus.
- *Taksamittarilla* tarkoitetaan mittaria, jonka tulee täyttää mittauslaitelailla (707/2011) täytäntöön pantavassa mittauslaitteiden asettamista saataville markkinoille koskevassa jäsenvaltioiden lainsäädännön yhdenmukaistamisesta (uudelleenlaadittu) annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2014/32/EU, jäljempänä mittauslaitedirektiivi, taksimittarille asetetut vaatimukset ja olla varustettu CE-merkinnällä.

  Taksamittarin mittauslaitedirektiivissä tarkoitetun ilmastollisen käyttöympäristön tulee kattaa vähintään ne lämpötilat, joissa taksamittaria käytetään ajoneuvoon asennettuna. Mittauslaitedirektiivissä edellytetty suojaus tietojen turmeltumista vastaan tulee toteuttaa Liikenteen turvallisuusviraston myöntämän asennus- ja korjausluvan haltijan sinetöinnillä tai muulla mittauslaitedirektiivin vaatimukset täyttävällä luotettavalla tavalla. Sinetöinnin on oltava sellainen, ettei mittarin osoitusta voida muuttaa sinetöintiä murtamatta lukuun ottamatta taksien tietojärjestelmien välityksellä sähköisesti suoritettavia taksitaksojen etäasennuksia. Taksamittarista, jonka taksat asennetaan etäasennuksena, tulee olla tulostettavissa raportti viimeksi suoritetusta etäasennuksesta.
- *TAKSO-kyselyllä* tarkoitetaan *sähköistä kyselypalvelua*, jonka avulla tilausvälityskeskus saa Kelasta ajantasaista asiakkaan matkaan liittyvää tietoa (esim. oikeus suorakorvaukseen, erityisajoneuvon käyttöön, yksinmatkustukseen tai vakiotaksin käyttöön).
- *Testisalkulla* tarkoitetaan alueen takseissa käytössä olevia vastaavista ajoneuvolaitteista rakennettua harjoittelulaitteistoa, joka on helposti siirrettävissä koulutuspaikasta toiseen. Sillä voidaan toteuttaa tietoliikennepilottiin ja kuljettajien koulutukseen liittyviä testitilauksia.
- *Tilaustiedoilla* tarkoitetaan tilausvälityskeskuksessa kerättävää tietoa, joka välitetään autolle (tilaustunnus, asiakkaan nimi, matkakohde ym.).
- *Tilaustunnuksella* tarkoitetaan matkan yksilöivää tunnusta, joka syntyy tilausvälityskeskuksen välitysjärjestelmässä ja joka liitetään maksutapahtumaan autossa.
- *Tilausvälityskeskuksella* tarkoitetaan toimijaa, joka ottaa vastaan asiakkaiden matkatilaukset sekä yhdistelee ja välittää matkat autoihin.
- *Vakiotaksiasiakkuudella* tarkoittaan Kelan erikseen määrittelemiä asiakasryhmiä tai yksittäisiä asiakkaita, joilla on oikeus valita matkoilleen kuljettaja.
- *Vakiotaksilla* tarkoittaa kuljettajaa, joka on vakiotaksiasiakkuuden saaneen asiakkaan kanssa sopinut ajavansa asiakkaan matkat.
- *Vapaaehtoisella erityisryhmien kuljettajakoulutuksella* tarkoitetaan liikenteen palveluista annetun lain 320/2017 26 a §:ssä tarkoitettua taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutusta.
- *VTJ-osoitteella* tarkoitetaan henkilön väestötietojärjestelmän mukaista osoitetta.
- *Vuotuisella omavastuuosuudella* tarkoitetaan sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen vuotuisen omavastuuosuuden (1.1.2022 alkaen 300 euroa) täyttymistä kalenterivuoden aikana. Vuotuinen

omavastuuosuus kertyy yhdensuuntaisten matkojen 25 euron omavastuuosuuksista ja tätä pienemmistä kustannuksista. Tämän jälkeen tarpeelliset matkakustannukset korvataan kokonaan.

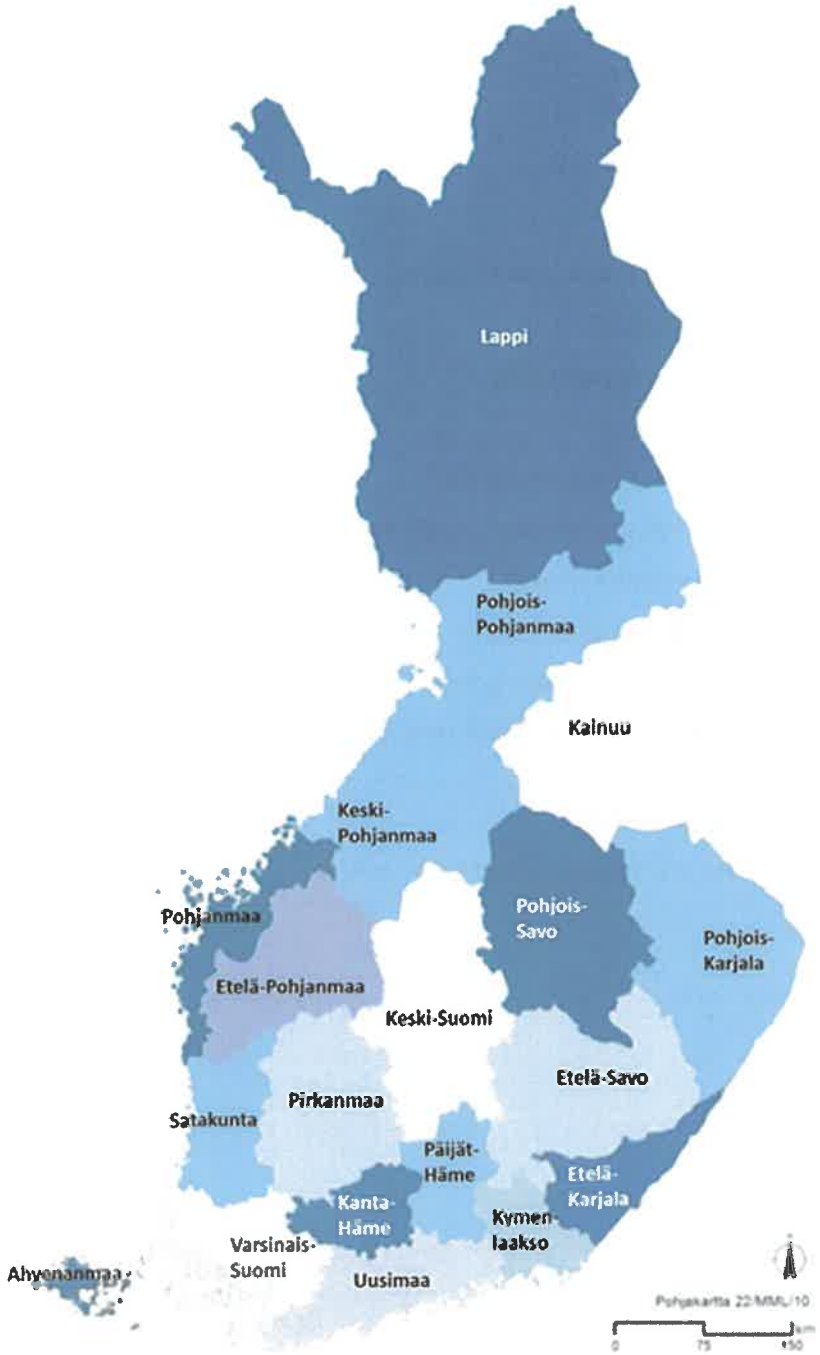
- *Vuosiomavastuukortti* SV 191 on kortti, jolla asiakas osoittaa vuotuisen matkojen omavastuuosuuden täyttymisen.
- *Väliaikainen todistus* on todistus, jolla asiakas voi osoittaa vuosiomavastuuosuuden täyttymisen siihen saakka, kunnes hän saa vuosiomavastuukortin SV 191.
- *Yhdistellyllä matkalla* tarkoitetaan sitä, että kahden tai useamman asiakkaan tilaamat matkat yhdistetään yhdeksi kuljetukseksi.
- *Yksinmatkustusoikeudella tarkoitetaan* sitä, että asiakas ei sovellu sairauden tai sen hetkisen terveydentilan vuoksi yhteiskuljetukseen. Yksinmatkustusoikeuden arvioi aina terveydenhuollon ammattihenkilö. Yksinmatkustusoikeus perustellaan todistuksella SV 67, Todistus matkakorvausta varten.

11 PALVELUKUVAUKSEN LIITTEET

Liite 11.1	Maakunta-alueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat
Liite 11.2	Kuljetuskustannusten hintaelementit
Liite 11.3	Kelan korvaamat taksimatkat maakunta-alueittain v. 2019 ja 2020
Liite 11.4	Tilastoja puhelumääristä maakunta-alueittain vuonna 2019, 2020 ja tammi-huhtikuu 2021 (palveluntuottajalta saadut tiedot)
Liite 11.5	Tilitystietojen toimitusohje
Liite 11.6	Tietoturvaohjeet
Liite 11.7	Palautelomakkeen malli
Liite 11.8	Kuukausiraporttipohja matkamäärät ja puhelinpalvelu
Liite 11.9	Raportointipohja yhdistellyt matkat
Liite 11.10	Yhdistelymatkojen raporttipohjan täyttöohje
Liite 11.11	Palautteiden kuukausiraporttipohja
Liite 11.12	Verkkokoulun käyttäjätunnusten hakemuslomake
Liite 11.13	Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumuksen mallikappale
Liite 11.14	TAKSO-kyselyn ja vastaussanoman kuvaus
Liite 11.15	Luova - SSL-yhdyskäytävä (REST)- Liittyjän ohje
Liite 11.16	Selvitys liikenteenharjoittajien tasapuolisesta kohtelusta
Liite 11.17	Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät
Liite 11.18	Vakiotaksiasiakkuudet maakunnittain
Liite 11.19	Tietoja kuljetuspalveluiden jakaumasta vuorokauden aikana

Liite 11.1 Maakunta-alueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat

Kukin maakunnista on erillinen kilpailutusalue. Keski-Pohjanmaan ja Pohjois-Pohjanmaan alue muodostavat yhdessä yhden kilpalutusalueen.



Maakunnat ja niihin kuuluvat kunnat 5.5.2021

Uudenmaan maakunta		Varsinais-Suomen maakunta		Satakunnan maakunta		Kanta-Hämeen maakunta	
Kuntanro ja kunta		**Kuntanro ja kunta**		**Kuntanro ja kunta**		**Kuntanro ja kunta**	
18	Askola	19	Aura	50	Eura	61	Forssa
49	Espoo	202	Kaarina	51	Eurajoki	82	Hattula
78	Hanko	284	Koski Tl	79	Harjavalta	86	Hausjärvi
91	Helsinki	304	Kustavi	99	Honkajoki	103	Humppila
92	Vantaa	322	Kemiönsaari	102	Huittinen	109	Hämeenlinna
106	Hyvinkää	400	Laitila	181	Jämijärvi	165	Janakkala
149	Inkoo	423	Lieto	214	Kankaanpää	169	Jokioinen
186	Järvenpää	430	Loimaa	230	Karvia	433	Loppi
224	Karkkila	445	Parainen	271	Kokemäki	694	Riihimäki
235	Kauniainen	480	Marttila	484	Merikarvia	834	Tammela
245	Kerava	481	Masku	531	Nakkila	981	Ypäjä
257	Kirkkonummi	503	Mynämäki	608	Pomarkku		
407	Lapinjärvi	529	Naantali	609	Pori		
434	Loviisa	538	Nousiainen	684	Rauma		
444	Lohja	561	Oripää	747	Siikainen		
505	Mäntsälä	577	Paimio	783	Säkylä		
504	Myrskylä	631	Pyhäranta	886	Ulvila		
543	Nurmijärvi	636	Pöytyä				
611	Pornainen	680	Raisio				
638	Porvoo	704	Rusko				
616	Pukkila	734	Salo				
710	Raasepori	738	Sauvo				
753	Sipoo	761	Somero				
755	Siuntio	833	Taivassalo				
858	Tuusula	853	Turku				
927	Vihti	895	Uusikaupunki				
		918	Vehmaa				

Pirkanmaan maakunta		Päijät-Hämeen maakunta		Kymenlaakson maakunta		Etelä-Karjalan maakunta	
Kuntanro ja kunta		**Kuntanro ja kunta**		**Kuntanro ja kunta**		**Kuntanro ja kunta**	
20	Akaa	16	Asikkala	75	Hamina	153	Imatra
108	Hämeenkyrö	81	Hartola	285	Kotka	405	Lappeenranta
143	Ikaalinen	98	Hollola	286	Kouvola	416	Lemi
177	Juupajoki	111	Heinola	489	Miehikkälä	441	Luumäki
211	Kangasala	142	Iitti	624	Pyhtää	580	Parikkala
250	Kihniö	316	Kärkölä	935	Virolahti	689	Rautjärvi
291	Kuhmoinen	398	Lahti			700	Ruokolahti
418	Lempäälä	560	Orimattila			739	Savitaipale
508	Mänttä- Vilppula	576	Padasjoki			831	Taipalsaari
536	Nokia	781	Sysmä				
562	Orivesi						

581 Parkano 604 Pirkkala 619 Punkalaidun 635 Pälkäne 702 Ruovesi 790 Sastamala 837 Tampere 887 Urjala 908 Valkeakoski 922 Vesilahti 936 Virrat 980 Ylöjärvi			
Etelä-Savon maakunta **Kuntanro ja kunta** 46 Enonkoski 97 Hirvensalmi 178 Juva 213 Kangasniemi 491 Mikkeli 507 Mäntyharju 588 Pertunmaa 593 Pieksämäki 623 Puumala 681 Rantasalmi 740 Savonlinna 768 Sulkava	**Pohjois-Savon maakunta** **Kuntanro ja kunta** 140 Iisalmi 171 Joroinen 204 Kaavi 239 Keitele 263 Kiuruvesi 297 Kuopio 402 Lapinlahti 420 Leppävirta 595 Pielavesi 686 Rautalampi 687 Rautavaara 749 Siilinjärvi 762 Sonkajärvi 778 Suonenjoki 844 Tervo 857 Tuusniemi 915 Varkaus 921 Vesanto 925 Vieremä	**Pohjois-Karjalan maakunta** **Kuntanro ja kunta** 90 Heinävesi 146 Ilomantsi 167 Joensuu 176 Juuka 260 Kitee 276 Kontiolahti 309 Outokumpu 422 Lieksa 426 Liperi 541 Nurmes 607 Polvijärvi 707 Rääkkylä 848 Tohmajärvi 911 Valtimo	**Keski-Suomen maakunta** **Kuntanro ja kunta** 77 Hankasalmi 172 Joutsa 179 Jyväskylä 182 Jämsä 216 Kannonkoski 226 Karstula 249 Keuruu 256 Kinnula 265 Kivijärvi 275 Konnevesi 312 Kyyjärvi 410 Laukaa 435 Luhanka 495 Multia 500 Muurame 592 Petäjävesi 601 Pihtipudas 729 Saarijärvi 850 Toivakka 892 Uurainen 931 Viitasaari 992 Äänekoski
Etelä-Pohjanmaan maakunta **Kuntanro ja kunta** 5 Alajärvi 10 Alavus 52 Evijärvi 145 Ilmajoki 151 Isojoki	**Pohjanmaan maakunta** **Kuntanro ja kunta** 231 Kaskinen 280 Korsnäs 287 Kristiinankaupunki 288 Kruunupyy 399 Laihia 440 Luoto	**Keski-Pohjanmaan maakunta** **Kuntanro ja kunta** 74 Halsua 217 Kannus 236 Kaustinen 272 Kokkola 421 Lestijärvi	**Pohjois-Pohjanmaan maakunta** **Kuntanro ja kunta** 9 Alavieska 69 Haapajärvi 71 Haapavesi 72 Hailuoto 139 Ii

152	Isokyrö	475	Maalahti	584	Perho	208	Kalajoki
218	Karijoki	499	Mustasaari	849	Toholampi	244	Kempele
232	Kauhajoki	545	Närpiö	924	Veteli	305	Kuusamo
233	Kauhava	598	Pietarsaari			317	Kärsämäki
300	Kuortane	599	Pedersören kunta			425	Liminka
301	Kurikka	893	Uusikaarlepyy			436	Lumijoki
403	Lappajärvi	905	Vaasa			483	Merijärvi
408	Lapua	946	Vöyri			494	Muhos
743	Seinäjoki					535	Nivala
759	Soini					563	Oulainen
846	Teuva					564	Oulu
934	Vimpeli					615	Pudasjärvi
989	Ähtäri					625	Pyhäjoki
						626	Pyhäjärvi
						630	Pyhäntä
						678	Raahe
						691	Reisjärvi
						746	Sievi
						748	Siikajoki
						785	Vaala
						791	Siikalatva
						832	Taivalkoski
						859	Tyrnävä
						889	Utajärvi
						977	Ylivieska
Kainuun maakunta		**Lapin maakunta**					
Kuntanro ja kunta		**Kuntanro ja kunta**					
105	Hyrynsalmi	47	Enontekiö				
205	Kajaani	148	Inari				
290	Kuhmo	240	Kemi				
578	Paltamo	241	Keminmaa				
620	Puolanka	261	Kittilä				
697	Ristijärvi	273	Kolari				
765	Sotkamo	320	Kemijärvi				
777	Suomussalmi	498	Muonio				
		583	Pelkosenniemi				
		614	Posio				
		683	Ranua				
		698	Rovaniemi				
		732	Salla				
		742	Savukoski				
		751	Simo				
		758	Sodankylä				
		845	Tervola				
		851	Tornio				

	854 Pello 890 Utsjoki 976 Ylitornio		

Liite 11.2 Kuljetuskustannusten hintaelementit

Hankinnassa matkakohtainen kuljetuskustannus muodostuu seuraavista hintaelementeistä:

- perusmaksu
- ajomatkamaksu
- odotusmaksu
- avustamislisä

Perusmaksu

Kiinteähintainen perusmaksu, kun kuljetus on alkanut arkipäivänä klo 6:n ja 20:n välisenä aikana taikka klo 6:n ja 16:n välisenä aikana lauantaina tai kirkkolain (1054/1993) 4 luvun 3 §:n mukaisten juhlapäivien, vapunpäivän tai itsenäisyyspäivän aattona.

Muina aikoina ja sunnuntain ollessa aattopäivä, maksetaan korkeampaa perusmaksua.

Ajomatkamaksu

Ajomatkamaksu määräytyy ajomatkan pituuden ja matkustajien lukumäärän perusteella ja se jaetaan kahteen taksaluokkaan:

- taksaluokka I (1-4 henkilöä)
- taksaluokka II (yli 4 henkilöä).

Jos asiakkaan kuljettaminen edellyttää autoa, jossa on paarivarustus, ajomatkamaksu määräytyy taksaluokan II mukaisesti, jos auto ja sen varustus täyttävät Liikenteen turvallisuusviraston 1 päivänä heinäkuuta 2016 antamassa suosituksessa (TRAFI/242411/03.04.03.00/2016) edellytetyt paariautojen erityisvaatimukset, kuitenkin siten, että ennen vuotta 2017 paaritaksiksi muutoskatsastetut autot voivat suorittaa paarikuljetuksia.

Taksaluokkaa valittaessa kaksi alle 12-vuotiasta lasta lasketaan yhdeksi henkilöksi.

Odotuslajit (odotusaika ja hidas ajo)

Odotusaikaa voidaan veloittaa yhdensuuntaisen matkan osalta enintään 15 minuutin ajalta:

- jos ajoneuvo on odottanut asiakasta tilauspaikalla hänen myöhästyttyään esimerkiksi avuntarpeesta johtuvasta tai muusta hyväksyttävästä syystä ja
- jos matkustaja on poistunut ajoneuvosta kuljetuksen aikana apteekissa käynnin tai apuvälineen hakemisen vuoksi. Tällaisessa tilanteessa matkasta korvataan ylimääräiset kilometrit ja enintään 15 minuutin odotusaika. Yhteiskuljetuksessa apteekkikäynti keskitetään yhteen apteekkiin. Yhteiskuljetuksessa odotusta korvataan enintään 15 minuuttia/apteekissa asioiva matkustaja ja
- jos asiakkaan terveydentilasta johtuvasta syystä joudutaan pysähtymään yli kahden (2) tunnin yhdensuuntaisella matkalla.

Odotusaika ei sisälly ajomatkamaksun taksaluokkiin, mutta se on eriteltävä omaksi odotuslajikseen (tuntihinta, aika ja kustannus).

Hidas ajoa voidaan veloittaa ajomatkamaksun sijasta, jos ajo liikenteen ruuhkautumisen tai muun vastaavan syyn takia on ollut niin hidasta, että odotusmaksu on tullut ajomatkamaksua korkeammaksi.

Hidas ajo sisältyy ajomatkamaksun taksaluokkiin ja se on eriteltävä myös omaksi odotuslajikseen (tuntihinta, aika ja kustannus).

Avustamislisä

Avustamislisän määrään vaikuttaa avustamistarve. Avustamislisää on kahta eri suuruista ja se voidaan periä vain kertaalleen yhdeltä kuljetuskerralta.

- Avustamislisä voidaan periä, jos asiakas on tarvinnut avustamista noutokohteesta autoon tai kuljetuksen päätepisteessä autosta sisätilaan ja kuljettaminen on edellyttänyt invataksia tai esteetöntä taksiautoa. Edellytyksenä on, että terveydenhuollon edustaja on määritellyt kulkuneuvon ja avustamisen tarpeellisuuden.
- Jos asiakasta on avustettu edellä mainittujen edellytysten lisäksi kantamalla hänet käsivoimin tai erityisen CE-merkityn porraskiipijän avulla rakennuksen vähintään neljä askelmaa käsittävässä portaikossa tai asiakasta on avustettu CE- merkityillä paareilla ja asiakkaan kuljettaminen on edellyttänyt ajoneuvoa, joka täyttää Liikenteen turvallisuusviraston 1 päivänä heinäkuuta 2016 antamassa suosituksessa (TRAFI/242411/03.04.03.00/2016) edellytetyt vaatimukset paariautojen erityisvaatimuksista tai auto on muutoskatsastettu paaritaksiksi ennen vuotta 2017, avustamislisä on määrältään korkeampi.

Kuljetuskustannusten laskutus alkaa siitä hetkestä, kun auto on noutokohteessa, sovittuna ajankohtana. Kuljetuskustannusten laskutus loppuu siihen hetkeen, kun asiakas on kohdeosoitteessa.

Liite 11.3 Kelan korvaamat taksimatkat maakunta-alueittain v. 2019 ja 2020

Kela korvaa asiakkaan matkakustannuksia sairausvakuutuslain perusteella silloin, kun matka tehdään asiakkaan sairauden, raskauden tai kuntoutuksen vuoksi.

Matkakorvaus myönnetään matkasta, joka tehdään asiakkaan vakinaisesta kotisoitteesta yleensä lähimpään terveydenhuollon yksikköön, josta asiakas voi saada tarpeellisen hoidon. Samoin korvausta myönnetään matkoista, jotka asiakas tekee terveydenhuollon yksiköstä vakinaiseen kotiosoitteeseensa. Tavallisesti lähimpänä hoitopaikkana pidetään kunnan tai kuntayhtymän niin sanottua pääterveyskeskusta. Useimmiten matka julkisen terveydenhuollon yksikköön korvataan selvittämättä, mitä hoitoa asiakas on saanut. Kun kunta tai kuntayhtymä antaa asiakkaalle maksusitoumuksen tai kyse on matkasta korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta annetun lain (695/2019) mukaiseen hoitopaikkaan, matka korvataan sinne, mistä asiakas on hoidon saanut.

Asiakkaan hoitopaikka voi perustua valinnan vapauteen tai asiakas on voinut saada kunnalta tai kuntayhtymältä palvelusetelin. Tällöin matka korvataan enintään niiden kustannusten mukaan, jotka aiheutuisivat, jos asiakas matkustaisi kotiosoitteesta pääterveyskeskukseen (perusterveydenhuollon palvelut) tai yliopistosairaalaan (erikoissairaanhoito).

Matkakorvaus myönnetään halvimman käytössä olevan matkustustavan mukaan siten, että asiakkaan terveydentila otetaan huomioon. Taksilla tehty matka korvataan silloin, kun terveydenhuollon edustaja on katsonut asiakkaan terveydentilan edellyttävän taksin käyttöä. Tällöinkin ensisijainen matkustustapa on yhdistelty taksimatka. Asiakkaan matkaoikeus selvitetään terveydenhuollon antamalla todistuksella SV 67, Todistus matkakorvausta varten. Jos terveydenhuolto tilaa asiakkaalle matkan, ei todistusta SV 67 tarvita.

Asiakkaalla voi olla oikeus taksimatkaan myös puutteellisten liikenneyhteyksien vuoksi. Kun asiakas tekee tilausta, hänen täytyy itse perustella liikenneolosuhteet. Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus taksilla tehtyyn matkaan siltä osin, kun joukkoliikennettä ei ole käytettävissä.

Yhdensuuntaisen matkan omavastuuosuus on enintään 25,00 euroa. Jos matkan kustannus jää alle omavastuun, asiakkaalta peritään omavastuuosuutena vain matkan todellinen kustannus. Asiakkaan vuotuinen omavastuuosuus on 300 euroa. Tämä omavastuu kertyy kaikista eri kulkuneuvoilla tehtyjen matkojen omavastuuosuuksista tai sitä pienemmistä kustannuksista. Kun vuotuinen omavastuuosuus on täyttynyt, Kela lähettää asiakkaalle vuotuisen omavastuun täyttymisestä kertovan kortin SV 191. Jos asiakas esittää SV 191 kortin tai väliaikaisen todistuksen vuosiomavastuun täyttymisestä autoilijalle, matkasta ei peritä omavastuuosuutta. Ensisijaisesti omavastuun periminen selvitetään TAKSO-kyselyllä.

Asiakas ei saa korvausta sellaisesta matkasta, jota ei ole tilattu Kelan kanssa sopimuksen tehneeltä palveluntuottajalta.

Kelan korvaamat taksimatkat ja tilastot vuosilta 2019, 2020 (Kelasto)

Alla esiteltävät luvut sisältävät kaikki Kelan korvaamat matkat, jotka on tehty taksilla, invataksilla, paaritaksilla tai henkilöliikenneluvallisella autolla. Luvut sisältävät myös sellaiset taksimatkat, jotka asiakas on tilannut suoraan autoilijalta. Tilastot ovat vuosilta 2019 ja 2020.

Kela ei vastaa tilastoissa mahdollisesti olevista virheellisyyksistä ja niiden mahdollisesti aiheuttamista vahingoista. Kela ei sitoudu mihinkään tiettyyn hankittavan palvelun määrään, eikä mitään Kelan suullisesti tai kirjallisesti antamaa ilmausta pidä tulkita tällaiseksi sitoumukseksi. Matkoja koskevat matkamäärien tiedot perustuvat Kelan korvaustilastoon, joka laaditaan asiakkaan kotikunnan mukaisten tietojen perusteella.

Etelä-Karjala

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	11 769	100 166	6 552 273	5 295 805
	-Invataksi	3 521	24 168	1 421 498	1 089 907
	-Paaritaksi	1 340	2 757	374 792	321 467
	-Taksi	9 433	73 241	4 755 983	3 884 431
2019	Taksimatkat yhteensä	11 769	109 985	6 463 102	5 177 241
	-Invataksi	3 486	29 776	1 689 124	1 334 713
	-Paaritaksi	1 348	2 937	383 585	328 314
	-Taksi	9 433	77 272	4 390 393	3 514 214

Etelä-Pohjanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	17 923	152 759	12 445 762	10 487 454
	-Invataksi	3 466	32 440	1 850 889	1 506 583
	-Paaritaksi	2 885	6 736	892 232	763 034
	-Taksi	15 057	113 583	9 702 641	8 217 836
2019	Taksimatkat yhteensä	18 419	167 822	12 577 132	10 488 049
	-Invataksi	3 453	36 045	1 984 314	1 625 744
	-Paaritaksi	2 979	6 932	888 555	754 375
	-Taksi	15 639	124 845	9 704 263	8 107 930

Etelä-Savo

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	14 667	113 342	9 055 522	7 570 818
	-Invataksi	2 577	22 940	1 220 880	964 915
	-Paaritaksi	1 889	3 669	492 800	416 613
	-Taksi	12 570	86 733	7 341 842	6 189 291
2019	Taksimatkat yhteensä	15 167	129 583	9 201 659	7 621 640
	-Invataksi	2 573	27 596	1 372 428	1 088 268
	-Paaritaksi	2 014	3 966	537 994	456 831
	-Taksi	13 181	98 021	7 291 237	6 076 541

Kainuu

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	9 194	69 660	7 900 473	6 919 285
	-Invataksi	993	10 295	616 927	499 068
	-Paaritaksi	1 330	2 907	545 814	484 644
	-Taksi	8 163	56 458	6 737 732	5 935 573
2019	Taksimatkat yhteensä	9 323	78 786	7 212 973	6 194 286
	-Invataksi	1 031	12 209	680 390	549 740
	-Paaritaksi	1 273	2 819	472 031	410 383
	-Taksi	8 328	63 758	6 060 552	5 234 163

Kanta-Häme

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	11 331	97 148	5 881 566	4 772 450
	-Invataksi	2 506	18 961	1 040 521	828 027
	-Paaritaksi	1 349	3 159	324 063	269 949
	-Taksi	9 253	75 028	4 516 983	3 674 474
2019	Taksimatkat yhteensä	12 014	116 213	6 444 348	5 192 938
	-Invataksi	2 618	21 375	1 081 932	841 166
	-Paaritaksi	1 390	3 389	322 250	261 836
	-Taksi	9 844	91 449	5 040 166	4 089 936

Keski-Pohjanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	4 601	34 021	3 662 542	3 217 384
	-Invataksi	695	8 312	399 996	321 460
	-Paaritaksi	757	1 524	264 392	230 735
	-Taksi	3 852	24 185	2 998 154	2 665 189
2019	Taksimatkat yhteensä	4 824	38 545	3 374 614	2 902 307
	-Invataksi	773	11 000	504 120	415 775
	-Paaritaksi	766	1 724	308 773	274 214
	-Taksi	4 079	25 821	2 561 721	2 212 318

Keski-Suomi

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	21 328	166 841	11 989 428	9 878 350
	-Invataksi	3 383	30 315	1 515 167	1 173 946
	-Paaritaksi	2 056	3 798	503 243	420 384
	-Taksi	18 703	132 728	9 971 017	8 284 019
2019	Taksimatkat yhteensä	21 933	187 176	11 850 866	9 606 624
	-Invataksi	3 505	37 855	1 834 605	1 452 470
	-Paaritaksi	2 309	4 316	527 722	436 647
	-Taksi	19 317	145 005	9 488 539	7 717 507

Kymenlaakso

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	14 834	119 001	7 370 075	5 805 490
	-Invataksi	4 390	27 814	1 497 801	1 109 621
	-Paaritaksi	1 546	2 963	313 984	246 384
	-Taksi	11 557	88 224	5 558 290	4 449 485
2019	Taksimatkat yhteensä	14 677	127 918	6 845 108	5 218 328
	-Invataksi	4 296	30 749	1 471 808	1 060 807
	-Paaritaksi	1 743	3 752	386 793	305 193
	-Taksi	11 345	93 417	4 986 508	3 852 329

Lappi

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	15 457	120 128	14 795 092	13 242 483
	-Invataksi	2 698	25 628	1 437 089	1 166 219
	-Paaritaksi	1 627	3 210	786 236	720 328
	-Taksi	13 300	91 290	12 571 768	11 355 936
2019	Taksimatkat yhteensä	15 589	134 467	13 676 914	12 099 468
	-Invataksi	2 780	30 385	1 577 769	1 293 036
	-Paaritaksi	1 703	3 358	794 790	725 415
	-Taksi	13 405	100 724	11 304 355	10 081 017

Pirkanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	33 975	325 656	16 798 111	13 286 313
	-Invataksi	4 677	73 545	3 383 222	2 801 331
	-Paaritaksi	3 942	6 533	661 494	523 991
	-Taksi	29 450	245 578	12 753 395	9 960 992
2019	Taksimatkat yhteensä	33 371	357 243	17 070 075	13 490 302
	-Invataksi	4 637	86 043	3 860 712	3 258 367
	-Paaritaksi	4 289	7 234	734 971	581 481
	-Taksi	28 676	263 966	12 474 392	9 650 453

Pohjanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	10 014	73 526	5 736 912	4 790 864
	-Invataksi	2 337	20 345	1 001 286	782 523
	-Paaritaksi	1 704	3 367	495 325	428 470
	-Taksi	7 795	49 814	4 240 302	3 579 871
2019	Taksimatkat yhteensä	10 263	80 311	5 442 245	4 455 116
	-Invataksi	2 322	22 912	1 065 680	832 059
	-Paaritaksi	1 785	3 290	476 432	409 619
	-Taksi	8 022	54 109	3 900 133	3 213 437

Pohjois-Karjala

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	16 873	111 923	10 021 357	8 445 372
	-Invataksi	2 690	21 687	1 338 139	1 097 592
	-Paaritaksi	1 674	3 512	588 251	519 963
	-Taksi	14 776	86 724	8 094 967	6 827 817
2019	Taksimatkat yhteensä	16 863	122 606	9 214 705	7 577 570
	-Invataksi	2 682	25 804	1 401 335	1 135 012
	-Paaritaksi	1 899	3 795	605 215	525 944
	-Taksi	14 808	93 007	7 208 154	5 916 614

Pohjois-Pohjanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	32 690	274 142	25 506 213	22 117 261
	-Invataksi	3 843	46 593	2 578 084	2 121 301
	-Paaritaksi	3 678	7 819	1 412 995	1 256 417
	-Taksi	29 142	219 730	21 515 133	18 739 543
2019	Taksimatkat yhteensä	32 480	294 885	23 620 099	20 177 825
	-Invataksi	3 894	55 167	2 952 542	2 459 086
	-Paaritaksi	3 789	8 376	1 381 985	1 215 358
	-Taksi	28 976	231 342	19 285 571	16 503 382

Pohjois-Savo

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	24 479	175 826	12 572 856	10 231 406
	-Invataksi	4 412	37 473	1 955 900	1 538 775
	-Paaritaksi	2 906	5 092	677 104	569 353
	-Taksi	20 850	133 261	9 939 852	8 123 279
2019	Taksimatkat yhteensä	25 154	199 574	12 404 514	9 888 029
	-Invataksi	4 455	42 215	2 119 429	1 678 440
	-Paaritaksi	3 130	5 470	674 663	558 078
	-Taksi	21 693	151 889	9 610 422	7 651 511

Päijät-Häme

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	13 378	96 707	5 794 265	4 577 727
	-Invataksi	1 954	18 080	908 143	707 541
	-Paaritaksi	2 026	3 372	366 237	288 491
	-Taksi	11 230	75 255	4 519 885	3 581 695
2019	Taksimatkat yhteensä	13 519	109 107	6 247 512	4 966 530
	-Invataksi	2 125	21 919	1 067 298	837 978
	-Paaritaksi	2 453	4 477	460 351	358 856
	-Taksi	11 293	82 711	4 719 863	3 769 697

Satakunta

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	16 652	142 820	8 818 348	7 145 964
	-Invataksi	3 629	34 387	1 564 804	1 200 352
	-Paaritaksi	2 925	5 678	671 614	555 327
	-Taksi	12 968	102 755	6 581 930	5 390 285
2019	Taksimatkat yhteensä	17 526	168 046	9 427 752	7 581 488
	-Invataksi	3 647	40 735	1 807 113	1 409 825
	-Paaritaksi	3 212	6 042	675 733	545 908
	-Taksi	13 902	121 269	6 944 907	5 625 754

Uusimaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	65 837	557 601	26 360 927	19 894 356
	-Invataksi	16 707	132 434	6 593 369	5 158 874
	-Paaritaksi	1 031	1 489	225 763	192 085
	-Taksi	54 966	423 678	19 541 795	14 543 397
2019	Taksimatkat yhteensä	68 479	641 889	28 091 952	21 123 502
	-Invataksi	15 804	147 552	6 957 634	5 499 323
	-Paaritaksi	1 028	1 796	241 979	205 248
	-Taksi	58 466	492 541	20 892 340	15 418 930

Varsinais-Suomi

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	29 853	309 689	14 751 150	11 549 127
	-Invataksi	9 697	95 420	4 572 798	3 659 640
	-Paaritaksi	2 985	5 442	544 353	434 836
	-Taksi	22 914	208 827	9 633 999	7 454 651
2019	Taksimatkat yhteensä	30 555	350 014	15 518 693	12 128 083
	-Invataksi	9 814	106 825	4 867 387	3 930 671
	-Paaritaksi	3 146	5 938	557 729	437 912
	-Taksi	23 719	237 251	10 093 578	7 759 500

Liite 11.4 Tilastoja puhelumääristä maakunta-alueittain vuonna 2019, 2020 ja tammi-huhtikuu 2021 (palveluntuottajalta saadut tiedot)

Liitteessä esitetään asiakkaiden ja terveydenhuollon puhelinnumeroihin tarjotut puhelut maakunnittain ajalta tammi-joulukuu vuosilta 2019 ja 2020 sekä tammi-huhtikuu vuodelta 2021.

Etelä-Karjala

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	5798	Tammikuu	2177
Helmikuu	5008	Helmikuu	1869
Maaliskuu	5417	Maaliskuu	2029
Huhtikuu	5098	Huhtikuu	1884
Toukokuu	5284	Toukokuu	2136
Kesäkuu	4856	Kesäkuu	2097
Heinäkuu	4854	Heinäkuu	2024
Elokuu	5405	Elokuu	2065
Syyskuu	5399	Syyskuu	2104
Lokakuu	5583	Lokakuu	2203
Marraskuu	5259	Marraskuu	2072
Joulukuu	4573	Joulukuu	2100
Yhteensä	**62534**	**Yhteensä**	**24760**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	**5213**	**Tammikuu**	**2200**
Helmikuu	4877	Helmikuu	2216
Maaliskuu	4452	Maaliskuu	1832
Huhtikuu	3324	Huhtikuu	1640
Toukokuu	3806	Toukokuu	1936
Kesäkuu	4548	Kesäkuu	2198
Heinäkuu	4161	Heinäkuu	2049
Elokuu	4802	Elokuu	2139
Syyskuu	5613	Syyskuu	2320
Lokakuu	5584	Lokakuu	2218
Marraskuu	5682	Marraskuu	2436
Joulukuu	5231	Joulukuu	2441
Yhteensä	**57293**	**Yhteensä**	**25625**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	5332	Tammikuu	2380
Helmikuu	5570	Helmikuu	2331

Maaliskuu	5939	Maaliskuu	2338
Huhtikuu	5279	Huhtikuu	2230
Yhteensä	**22120**	**Yhteensä**	**9279**

Etelä-Pohjanmaa

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	10499	Tammikuu	2390
Helmikuu	9616	Helmikuu	2143
Maaliskuu	9918	Maaliskuu	2276
Huhtikuu	9342	Huhtikuu	2004
Toukokuu	9880	Toukokuu	2268
Kesäkuu	8994	Kesäkuu	2012
Heinäkuu	8316	Heinäkuu	2002
Elokuu	9525	Elokuu	2293
Syyskuu	9773	Syyskuu	2381
Lokakuu	10505	Lokakuu	2539
Marraskuu	11509	Marraskuu	2657
Joulukuu	11175	Joulukuu	2653
Yhteensä	**119052**	Yhteensä	**24965**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	10114	Tammikuu	2627
Helmikuu	8755	Helmikuu	2277
Maaliskuu	8027	Maaliskuu	2029
Huhtikuu	5346	Huhtikuu	1465
Toukokuu	6099	Toukokuu	1797
Kesäkuu	7641	Kesäkuu	1960
Heinäkuu	7013	Heinäkuu	1815
Elokuu	8595	Elokuu	2013
Syyskuu	9656	Syyskuu	2170
Lokakuu	9387	Lokakuu	2139
Marraskuu	9787	Marraskuu	2249
Joulukuu	9224	Joulukuu	2278
Yhteensä	**99644**	**Yhteensä**	**24819**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	9391	Tammikuu	2316
Helmikuu	9688	Helmikuu	2239
Maaliskuu	9866	Maaliskuu	2416
Huhtikuu	9357	Huhtikuu	2148
Yhteensä	**38302**	**Yhteensä**	**9119**

Etelä-Savo

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	8975	Tammikuu	2407
Helmikuu	8247	Helmikuu	2159
Maaliskuu	8550	Maaliskuu	2255
Huhtikuu	8310	Huhtikuu	2109
Toukokuu	8826	Toukokuu	2299
Kesäkuu	7732	Kesäkuu	2135
Heinäkuu	7265	Heinäkuu	2063
Elokuu	8062	Elokuu	2275
Syyskuu	6955	Syyskuu	1769
Lokakuu	9413	Lokakuu	2371
Marraskuu	8979	Marraskuu	2172
Joulukuu	7785	Joulukuu	**69**
Yhteensä	**99099**	**Yhteensä**	**24083**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	8585	Tammikuu	2298
Helmikuu	7545	Helmikuu	1943
Maaliskuu	6535	Maaliskuu	1795
Huhtikuu	4462	Huhtikuu	1571
Toukokuu	6081	Toukokuu	1877
Kesäkuu	7681	Kesäkuu	2239
Heinäkuu	6791	Heinäkuu	2107
Elokuu	8330	Elokuu	2215
Syyskuu	9424	Syyskuu	2225
Lokakuu	9233	Lokakuu	2259
Marraskuu	9637	Marraskuu	2257
Joulukuu	8759	Joulukuu	2340
Yhteensä	**93063**	**Yhteensä**	**25126**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	9142	Tammikuu	2370
Helmikuu	9728	Helmikuu	2292
Maaliskuu	10166	Maaliskuu	2399
Huhtikuu	9182	Huhtikuu	2285
Yhteensä	**38218**	**Yhteensä**	**9346**

Kainuu

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	3989	Tammikuu	1746
Helmikuu	3331	Helmikuu	1419
Maaliskuu	3634	Maaliskuu	1541
Huhtikuu	3740	Huhtikuu	1448
Toukokuu	3677	Toukokuu	1585
Kesäkuu	3398	Kesäkuu	1504
Heinäkuu	2732	Heinäkuu	1318
Elokuu	3444	Elokuu	1479
Syyskuu	3777	Syyskuu	1537
Lokakuu	4001	Lokakuu	1611
Marraskuu	3824	Marraskuu	1543
Joulukuu	3382	Joulukuu	1524
Yhteensä	**42929**	**Yhteensä**	**18255**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	3588	Tammikuu	1491
Helmikuu	3573	Helmikuu	1441
Maaliskuu	3153	Maaliskuu	1344
Huhtikuu	2152	Huhtikuu	1112
Toukokuu	2655	Toukokuu	1226
Kesäkuu	3046	Kesäkuu	1367
Heinäkuu	2490	Heinäkuu	1317
Elokuu	3333	Elokuu	1353
Syyskuu	3657	Syyskuu	1451
Lokakuu	3568	Lokakuu	1347
Marraskuu	3743	Marraskuu	1313
Joulukuu	3254	Joulukuu	1382
Yhteensä	**38212**	**Yhteensä**	**16144**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	3458	Tammikuu	1299
Helmikuu	3553	Helmikuu	1273
Maaliskuu	3282	Maaliskuu	1254
Huhtikuu	3185	Huhtikuu	1247
Yhteensä	**13478**	**Yhteensä**	**5073**

Kanta-Häme

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	5641	Tammikuu	1175
Helmikuu	5052	Helmikuu	1098
Maaliskuu	5320	Maaliskuu	1178
Huhtikuu	5014	Huhtikuu	1093
Toukokuu	5417	Toukokuu	1166
Kesäkuu	4782	Kesäkuu	1103
Heinäkuu	4220	Heinäkuu	1085
Elokuu	5354	Elokuu	1080
Syyskuu	5937	Syyskuu	1129
Lokakuu	6277	Lokakuu	1199
Marraskuu	6185	Marraskuu	1054
Joulukuu	5366	Joulukuu	1159
Yhteensä	**64565**	**Yhteensä**	**13519**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	5491	Tammikuu	1109
Helmikuu	5078	Helmikuu	1084
Maaliskuu	4424	Maaliskuu	1047
Huhtikuu	2791	Huhtikuu	788
Toukokuu	3588	Toukokuu	939
Kesäkuu	4465	Kesäkuu	1146
Heinäkuu	4176	Heinäkuu	1231
Elokuu	5212	Elokuu	1299
Syyskuu	5712	Syyskuu	1293
Lokakuu	5731	Lokakuu	1217
Marraskuu	6236	Marraskuu	1293
Joulukuu	2920	Joulukuu	698
Yhteensä	**55824**	**Yhteensä**	**13144**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	5208	Tammikuu	1646
Helmikuu	5421	Helmikuu	1643
Maaliskuu	5769	Maaliskuu	1625
Huhtikuu	4975	Huhtikuu	1479
Yhteensä	**21373**	**Yhteensä**	**6393**

Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa

Asiakaspuhelut suomi v. 2019		**Asiakaspuhelut ruotsi v. 2019**		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	15812	Tammikuu	82	Tammikuu	5986
Helmikuu	15343	Helmikuu	78	Helmikuu	5741
Maaliskuu	15328	Maaliskuu	62	Maaliskuu	5646
Huhtikuu	15580	Huhtikuu	75	Huhtikuu	5630
Toukokuu	15256	Toukokuu	75	Toukokuu	5623
Kesäkuu	14019	Kesäkuu	85	Kesäkuu	5516
Heinäkuu	11386	Heinäkuu	47	Heinäkuu	5045
Elokuu	14625	Elokuu	75	Elokuu	5381
Syyskuu	15713	Syyskuu	110	Syyskuu	5852
Lokakuu	16729	Lokakuu	84	Lokakuu	6083
Marraskuu	16805	Marraskuu	102	Marraskuu	6022
Joulukuu	14372	Joulukuu	94	Joulukuu	5939
Yhteensä	**180968**	**Yhteensä**	**969**	**Yhteensä**	**68464**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Asiakaspuhelut ruotsi v. 2019**		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	15847	Tammikuu	113	Tammikuu	6099
Helmikuu	14988	Helmikuu	78	Helmikuu	6107
Maaliskuu	12548	Maaliskuu	70	Maaliskuu	5357
Huhtikuu	8964	Huhtikuu	25	Huhtikuu	4377
Toukokuu	10929	Toukokuu	56	Toukokuu	5175
Kesäkuu	12647	Kesäkuu	46	Kesäkuu	5590
Heinäkuu	10881	Heinäkuu	39	Heinäkuu	5291
Elokuu	14485	Elokuu	68	Elokuu	5788
Syyskuu	15641	Syyskuu	65	Syyskuu	5888
Lokakuu	15420	Lokakuu	54	Lokakuu	6174
Marraskuu	16178	Marraskuu	70	Marraskuu	5969
Joulukuu	14207	Joulukuu	58	Joulukuu	6399
Yhteensä	**162735**	**Yhteensä**	**742**	**Yhteensä**	**68214**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Asiakaspuhelut ruotsi v. 2019**		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	14297	Tammikuu	67	Tammikuu	6205
Helmikuu	15352	Helmikuu	54	Helmikuu	5963
Maaliskuu	14361	Maaliskuu	62	Maaliskuu	5723
Huhtikuu	14115	Huhtikuu	50	Huhtikuu	5589
Yhteensä	**58125**	**Yhteensä**	**233**	**Yhteensä**	**23480**

Keski-Suomi

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	11471	Tammikuu	3614
Helmikuu	12401	Helmikuu	3404
Maaliskuu	12886	Maaliskuu	3446
Huhtikuu	11392	Huhtikuu	3337
Toukokuu	11972	Toukokuu	3448
Kesäkuu	10766	Kesäkuu	3434
Heinäkuu	9096	Heinäkuu	3240
Elokuu	12006	Elokuu	3469
Syyskuu	10211	Syyskuu	2593
Lokakuu	13635	Lokakuu	3795
Marraskuu	13220	Marraskuu	3630
Joulukuu	13691	Joulukuu	3747
Yhteensä	**142747**	**Yhteensä**	**41157**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	11721	Tammikuu	3588
Helmikuu	10769	Helmikuu	3335
Maaliskuu	9341	Maaliskuu	3095
Huhtikuu	6008	Huhtikuu	2548
Toukokuu	7661	Toukokuu	2873
Kesäkuu	9824	Kesäkuu	3421
Heinäkuu	8574	Heinäkuu	3059
Elokuu	11025	Elokuu	3320
Syyskuu	12236	Syyskuu	3447
Lokakuu	11882	Lokakuu	3526
Marraskuu	12268	Marraskuu	3375
Joulukuu	10988	Joulukuu	3365
Yhteensä	**122297**	**Yhteensä**	**38952**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	10519	Tammikuu	3221
Helmikuu	11926	Helmikuu	3054
Maaliskuu	12606	Maaliskuu	3525
Huhtikuu	11565	Huhtikuu	3070
Yhteensä	**46616**	**Yhteensä**	**12870**

Kymenlaakso

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	6570	Tammikuu	2581
Helmikuu	6042	Helmikuu	2304
Maaliskuu	6185	Maaliskuu	2347
Huhtikuu	5906	Huhtikuu	2208
Toukokuu	6560	Toukokuu	2588
Kesäkuu	5793	Kesäkuu	2379
Heinäkuu	5551	Heinäkuu	2214
Elokuu	6330	Elokuu	2269
Syyskuu	6878	Syyskuu	2319
Lokakuu	7315	Lokakuu	2558
Marraskuu	6948	Marraskuu	2455
Joulukuu	6169	Joulukuu	2420
Yhteensä	**76247**	**Yhteensä**	**28642**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	6417	Tammikuu	2696
Helmikuu	6107	Helmikuu	2300
Maaliskuu	5330	Maaliskuu	2165
Huhtikuu	3608	Huhtikuu	1845
Toukokuu	4747	Toukokuu	2086
Kesäkuu	6352	Kesäkuu	2492
Heinäkuu	6143	Heinäkuu	2557
Elokuu	7182	Elokuu	2617
Syyskuu	7919	Syyskuu	2562
Lokakuu	7749	Lokakuu	2569
Marraskuu	7860	Marraskuu	2518
Joulukuu	7222	Joulukuu	2753
Yhteensä	**76636**	**Yhteensä**	**29160**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	7237	Tammikuu	2810
Helmikuu	7547	Helmikuu	2598
Maaliskuu	8826	Maaliskuu	2999
Huhtikuu	7633	Huhtikuu	2660
Yhteensä	**31243**	**Yhteensä**	**11067**

Lappi

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	9728	Tammikuu	2078
Helmikuu	8955	Helmikuu	2000
Maaliskuu	9124	Maaliskuu	2014
Huhtikuu	8640	Huhtikuu	1891
Toukokuu	9293	Toukokuu	1921
Kesäkuu	8397	Kesäkuu	1737
Heinäkuu	7164	Heinäkuu	1825
Elokuu	9099	Elokuu	1796
Syyskuu	7624	Syyskuu	1538
Lokakuu	10338	Lokakuu	2089
Marraskuu	10863	Marraskuu	2065
Joulukuu	9411	Joulukuu	2141
Yhteensä	**108636**	**Yhteensä**	**23095**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	9977	Tammikuu	2195
Helmikuu	9704	Helmikuu	2015
Maaliskuu	8403	Maaliskuu	1929
Huhtikuu	5394	Huhtikuu	1531
Toukokuu	6447	Toukokuu	1764
Kesäkuu	8557	Kesäkuu	1853
Heinäkuu	7536	Heinäkuu	1907
Elokuu	8860	Elokuu	2000
Syyskuu	10190	Syyskuu	1993
Lokakuu	10340	Lokakuu	2004
Marraskuu	10820	Marraskuu	2005
Joulukuu	5598	Joulukuu	995
Yhteensä	**101826**	**Yhteensä**	**22191**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	6491	Tammikuu	2407
Helmikuu	6145	Helmikuu	2246
Maaliskuu	6199	Maaliskuu	2324
Huhtikuu	5714	Huhtikuu	2261
Yhteensä	**24549**	**Yhteensä**	**9238**

Pirkanmaa

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	14518	Tammikuu	1795
Helmikuu	13612	Helmikuu	1726
Maaliskuu	13887	Maaliskuu	1833
Huhtikuu	13467	Huhtikuu	1874
Toukokuu	14356	Toukokuu	2057
Kesäkuu	12958	Kesäkuu	1781
Heinäkuu	11056	Heinäkuu	1549
Elokuu	13860	Elokuu	1968
Syyskuu	15986	Syyskuu	2064
Lokakuu	16696	Lokakuu	2012
Marraskuu	16832	Marraskuu	2033
Joulukuu	14484	Joulukuu	1979
Yhteensä	**171712**	**Yhteensä**	**22671**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	15182	Tammikuu	2032
Helmikuu	14928	Helmikuu	1766
Maaliskuu	13315	Maaliskuu	1523
Huhtikuu	8525	Huhtikuu	1262
Toukokuu	11003	Toukokuu	1594
Kesäkuu	13481	Kesäkuu	1844
Heinäkuu	12353	Heinäkuu	1697
Elokuu	16077	Elokuu	2045
Syyskuu	17104	Syyskuu	1972
Lokakuu	17264	Lokakuu	2034
Marraskuu	18068	Marraskuu	2105
Joulukuu	16281	Joulukuu	2009
Yhteensä	**173581**	**Yhteensä**	**21883**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	15750	Tammikuu	1996
Helmikuu	17273	Helmikuu	2003
Maaliskuu	19340	Maaliskuu	2215
Huhtikuu	19485	Huhtikuu	2357
Yhteensä	**71848**	**Yhteensä**	**8571**

Pohjanmaa

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	5737	Tammikuu	1588
Helmikuu	5737	Helmikuu	1493
Maaliskuu	5323	Maaliskuu	1507
Huhtikuu	4735	Huhtikuu	1484
Toukokuu	5110	Toukokuu	1548
Kesäkuu	4562	Kesäkuu	1372
Heinäkuu	3614	Heinäkuu	1248
Elokuu	4787	Elokuu	1410
Syyskuu	5261	Syyskuu	1413
Lokakuu	4787	Lokakuu	1410
Marraskuu	5712	Marraskuu	1528
Joulukuu	4928	Joulukuu	1547
Yhteensä	**60293**	**Yhteensä**	**17548**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	5296	Tammikuu	1562
Helmikuu	4858	Helmikuu	1390
Maaliskuu	4534	Maaliskuu	1411
Huhtikuu	3005	Huhtikuu	1041
Toukokuu	2337	Toukokuu	743
Kesäkuu	3992	Kesäkuu	1385
Heinäkuu	3206	Heinäkuu	1332
Elokuu	4236	Elokuu	1328
Syyskuu	5003	Syyskuu	1450
Lokakuu	4817	Lokakuu	1478
Marraskuu	5069	Marraskuu	1434
Joulukuu	4631	Joulukuu	1524
Yhteensä	**50984**	**Yhteensä**	**16078**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	5002	Tammikuu	1483
Helmikuu	4821	Helmikuu	1340
Maaliskuu	5332	Maaliskuu	1587
Huhtikuu	4858	Huhtikuu	1456
Yhteensä	**20013**	**Yhteensä**	**5866**

Pohjois-Karjala

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	6366	Tammikuu	3006
Helmikuu	6014	Helmikuu	2761
Maaliskuu	6306	Maaliskuu	2825
Huhtikuu	5565	Huhtikuu	2657
Toukokuu	6380	Toukokuu	2832
Kesäkuu	5533	Kesäkuu	2642
Heinäkuu	5269	Heinäkuu	2621
Elokuu	6737	Elokuu	2776
Syyskuu	5785	Syyskuu	2003
Lokakuu	7302	Lokakuu	2932
Marraskuu	7410	Marraskuu	2911
Joulukuu	7846	Joulukuu	2923
Yhteensä	**76513**	**Yhteensä**	**32889**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	6620	Tammikuu	3065
Helmikuu	6228	Helmikuu	2812
Maaliskuu	5402	Maaliskuu	2551
Huhtikuu	3563	Huhtikuu	1871
Toukokuu	4328	Toukokuu	2371
Kesäkuu	5076	Kesäkuu	2580
Heinäkuu	4915	Heinäkuu	2464
Elokuu	5935	Elokuu	2708
Syyskuu	6638	Syyskuu	2711
Lokakuu	6591	Lokakuu	2809
Marraskuu	6926	Marraskuu	2832
Joulukuu	6239	Joulukuu	2830
Yhteensä	**68461**	**Yhteensä**	**31604**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	6393	Tammikuu	2801
Helmikuu	6625	Helmikuu	2846
Maaliskuu	7042	Maaliskuu	2859
Huhtikuu	6634	Huhtikuu	2648
Yhteensä	**26694**	**Yhteensä**	**11154**

Pohjois-Savo

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	11808	Tammikuu	5307
Helmikuu	11680	Helmikuu	5006
Maaliskuu	12571	Maaliskuu	4960
Huhtikuu	10849	Huhtikuu	4514
Toukokuu	11953	Toukokuu	4931
Kesäkuu	11043	Kesäkuu	4456
Heinäkuu	9197	Heinäkuu	4291
Elokuu	11532	Elokuu	4379
Syyskuu	10404	Syyskuu	3556
Lokakuu	13188	Lokakuu	4838
Marraskuu	13415	Marraskuu	4872
Joulukuu	13294	Joulukuu	4729
Yhteensä	**140934**	**Yhteensä**	**55839**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	11945	Tammikuu	4700
Helmikuu	11506	Helmikuu	4501
Maaliskuu	9599	Maaliskuu	4042
Huhtikuu	5710	Huhtikuu	3030
Toukokuu	7387	Toukokuu	3871
Kesäkuu	9662	Kesäkuu	4298
Heinäkuu	8529	Heinäkuu	3916
Elokuu	10383	Elokuu	4192
Syyskuu	12140	Syyskuu	4715
Lokakuu	11694	Lokakuu	4608
Marraskuu	12181	Marraskuu	4626
Joulukuu	11133	Joulukuu	4779
Yhteensä	**121869**	**Yhteensä**	**51278**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	11034	Tammikuu	4808
Helmikuu	11709	Helmikuu	4598
Maaliskuu	12464	Maaliskuu	4944
Huhtikuu	11064	Huhtikuu	4559
Yhteensä	**46271**	**Yhteensä**	**18909**

Päijät-Häme

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	6261	Tammikuu	2565
Helmikuu	5277	Helmikuu	2164
Maaliskuu	5419	Maaliskuu	2187
Huhtikuu	5111	Huhtikuu	2049
Toukokuu	5544	Toukokuu	2228
Kesäkuu	4648	Kesäkuu	2034
Heinäkuu	4040	Heinäkuu	2073
Elokuu	5089	Elokuu	2063
Syyskuu	5348	Syyskuu	2171
Lokakuu	6004	Lokakuu	2175
Marraskuu	5668	Marraskuu	1974
Joulukuu	5118	Joulukuu	2053
Yhteensä	**63527**	**Yhteensä**	**25736**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	5260	Tammikuu	2152
Helmikuu	5052	Helmikuu	1964
Maaliskuu	4407	Maaliskuu	1750
Huhtikuu	3066	Huhtikuu	1494
Toukokuu	3702	Toukokuu	1775
Kesäkuu	5131	Kesäkuu	1999
Heinäkuu	4211	Heinäkuu	1947
Elokuu	5199	Elokuu	1966
Syyskuu	5638	Syyskuu	2022
Lokakuu	5537	Lokakuu	2093
Marraskuu	5660	Marraskuu	1853
Joulukuu	5667	Joulukuu	2113
Yhteensä	**58530**	**Yhteensä**	**23128**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	5876	Tammikuu	2165
Helmikuu	5753	Helmikuu	1962
Maaliskuu	6295	Maaliskuu	2163
Huhtikuu	5585	Huhtikuu	2115
Yhteensä	**23509**	**Yhteensä**	**8405**

Satakunta

Asiakaspuhelut v. 2019		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	9561	Tammikuu	2967
Helmikuu	9054	Helmikuu	2700
Maaliskuu	9528	Maaliskuu	3022
Huhtikuu	8888	Huhtikuu	2706
Toukokuu	9319	Toukokuu	2774
Kesäkuu	8791	Kesäkuu	2578
Heinäkuu	7303	Heinäkuu	2139
Elokuu	8932	Elokuu	2555
Syyskuu	9243	Syyskuu	2650
Lokakuu	9794	Lokakuu	2782
Marraskuu	9488	Marraskuu	2669
Joulukuu	8034	Joulukuu	2454
Yhteensä	**107935**	**Yhteensä**	**31996**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	8542	Tammikuu	2551
Helmikuu	8409	Helmikuu	2323
Maaliskuu	7555	Maaliskuu	2102
Huhtikuu	5281	Huhtikuu	1563
Toukokuu	5981	Toukokuu	1827
Kesäkuu	7784	Kesäkuu	2208
Heinäkuu	6980	Heinäkuu	2156
Elokuu	9237	Elokuu	2714
Syyskuu	10377	Syyskuu	3045
Lokakuu	9938	Lokakuu	4763
Marraskuu	10771	Marraskuu	2997
Joulukuu	9408	Joulukuu	2882
Yhteensä	**100263**	**Yhteensä**	**31131**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	9207	Tammikuu	2884
Helmikuu	9120	Helmikuu	2532
Maaliskuu	10574	Maaliskuu	2944
Huhtikuu	9041	Huhtikuu	2567
Yhteensä	**37942**	**Yhteensä**	**10927**

Uusimaa

Asiakaspuhelut v. 2019		**Asiakaspuhelut ruotsi v. 2019**		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	42149	Tammikuu	2419	Tammikuu	10145
Helmikuu	37509	Helmikuu	2112	Helmikuu	8897
Maaliskuu	41556	Maaliskuu	2342	Maaliskuu	9199
Huhtikuu	36826	Huhtikuu	2005	Huhtikuu	7351
Toukokuu	36130	Toukokuu	1880	Toukokuu	7869
Kesäkuu	31158	Kesäkuu	1729	Kesäkuu	7229
Heinäkuu	27319	Heinäkuu	1278	Heinäkuu	6342
Elokuu	35064	Elokuu	1905	Elokuu	7873
Syyskuu	37745	Syyskuu	2090	Syyskuu	8185
Lokakuu	40441	Lokakuu	2039	Lokakuu	8670
Marraskuu	36508	Marraskuu	1801	Marraskuu	7914
Joulukuu	31793	Joulukuu	1583	Joulukuu	7254
Yhteensä	**434198**	**Yhteensä**	**23183**	**Yhteensä**	**96928**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Asiakaspuhelut ruotsi v. 2019**		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	34026	Tammikuu	1919	Tammikuu	7848
Helmikuu	31902	Helmikuu	1836	Helmikuu	7121
Maaliskuu	28582	Maaliskuu	1540	Maaliskuu	6802
Huhtikuu	19614	Huhtikuu	1040	Huhtikuu	5461
Toukokuu	23457	Toukokuu	1245	Toukokuu	6258
Kesäkuu	29149	Kesäkuu	1458	Kesäkuu	7377
Heinäkuu	26775	Heinäkuu	1335	Heinäkuu	6854
Elokuu	34382	Elokuu	1716	Elokuu	7419
Syyskuu	38789	Syyskuu	1921	Syyskuu	7888
Lokakuu	37546	Lokakuu	1812	Lokakuu	7817
Marraskuu	36595	Marraskuu	1680	Marraskuu	7781
Joulukuu	17311	Joulukuu	872	Joulukuu	3773
Yhteensä	**358128**	**Yhteensä**	**18374**	**Yhteensä**	**82399**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Asiakaspuhelut ruotsi v. 2021 1-4 kk:t**		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	37455	Tammikuu	1826	Tammikuu	8758
Helmikuu	37689	Helmikuu	1775	Helmikuu	8051
Maaliskuu	41919	Maaliskuu	2127	Maaliskuu	9513
Huhtikuu	35600	Huhtikuu	1814	Huhtikuu	8283
Yhteensä	**152663**	**Yhteensä**	**7542**	**Yhteensä**	**34605**

Varsinais- Suomi

Asiakaspuhelut v. 2019		**Asiakaspuhelut ruotsi v. 2019**		**Terveydenhuollon puhelut v. 2019**	
Tammikuu	20008	Tammikuu	874	Tammikuu	4694
Helmikuu	18976	Helmikuu	733	Helmikuu	4191
Maaliskuu	20118	Maaliskuu	916	Maaliskuu	4508
Huhtikuu	18438	Huhtikuu	731	Huhtikuu	3957
Toukokuu	20145	Toukokuu	690	Toukokuu	4484
Kesäkuu	17832	Kesäkuu	732	Kesäkuu	4380
Heinäkuu	14562	Heinäkuu	537	Heinäkuu	3849
Elokuu	18969	Elokuu	684	Elokuu	4420
Syyskuu	21046	Syyskuu	731	Syyskuu	4487
Lokakuu	21776	Lokakuu	759	Lokakuu	4720
Marraskuu	21155	Marraskuu	767	Marraskuu	4579
Joulukuu	17493	Joulukuu	578	Joulukuu	4436
Yhteensä	**230518**	**Yhteensä**	**8732**	**Yhteensä**	**52705**

Asiakaspuhelut v. 2020		**Asiakaspuhelut ruotsi v. 2020**		**Terveydenhuollon puhelut v. 2020**	
Tammikuu	19194	Tammikuu	601	Tammikuu	4578
Helmikuu	18096	Helmikuu	575	Helmikuu	4268
Maaliskuu	16368	Maaliskuu	561	Maaliskuu	3928
Huhtikuu	11304	Huhtikuu	343	Huhtikuu	3200
Toukokuu	13290	Toukokuu	450	Toukokuu	3822
Kesäkuu	16649	Kesäkuu	586	Kesäkuu	4498
Heinäkuu	14286	Heinäkuu	467	Heinäkuu	3983
Elokuu	19912	Elokuu	753	Elokuu	4877
Syyskuu	23467	Syyskuu	784	Syyskuu	5146
Lokakuu	22135	Lokakuu	767	Lokakuu	4763
Marraskuu	24615	Marraskuu	808	Marraskuu	5260
Joulukuu	20678	Joulukuu	655	Joulukuu	4876
Yhteensä	**219994**	**Yhteensä**	**7350**	**Yhteensä**	**53199**

Asiakaspuhelut v. 2021 1-4 kk:t		**Asiakaspuhelut ruotsi v. 2021 1-4 kk:t**		**Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t**	
Tammikuu	20056	Tammikuu	788	Tammikuu	4815
Helmikuu	20202	Helmikuu	761	Helmikuu	4378
Maaliskuu	24191	Maaliskuu	789	Maaliskuu	4952
Huhtikuu	21456	Huhtikuu	775	Huhtikuu	4325
Yhteensä	**85905**	**Yhteensä**	**3113**	**Yhteensä**	**18470**

Liite 11.6 Tietoturvaohjeet

1. Kelan tietojen turvaaminen ja suojaaminen

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan henkilötieto- ja tietosuojalainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja henkilötietojen suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötieto- ja tietosuojalainsäädännön, sopimuksen, palvelukuvauksen ja näiden ohjeiden mukainen. Palveluntuottajan on erityisesti otettava huomioon, mitä on säädetty sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sen palvelussa käyttämät laitteet sekä palvelutuotannon tilat on asianmukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että se toteuttaa omalta osaltaan ennen tietojen käsittelyyn ryhtymistä tekniset ja hallinnolliset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomien pääsyltä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä, väärinkäytöltä, vääristymiseltä, asiattomalta käytöltä taikka muulta luvattomalta käsittelyltä. Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään henkilötiedot hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja huolehtimaan tietojen ylläpidosta Kelan lukuun sekä matkan toteuttamisen ja korvaamisen kannalta välttämättömien tietojen luovuttamisesta edelleen liikenteenharjoittajille ennen vakuutetun matkan tekemistä.

Nämä ohjeet koskevat palveluntuottajaa siltä osin kuin se käsittelee henkilötietoja Kelan lukuun. Palveluntuottajan tulee edellyttää Kelan tietojen käsittelyyn liittyviltä omilta alihankkijoiltaan samat tietoturvan vaatimukset kuin Kela edellyttää palveluntuottajalta itseltään.

Palveluntuottaja voi käyttää järjestelmiensä hallinnollisen tietoturvan osoittamiseen hallinnollisten laatujärjestelmien mukaisia tietoturvan hallintajärjestelmiä.

2. Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusperiaatteet ja -politiikka (esimerkiksi tietoturvapolitiikka, tietoturvan linjaukset tai tietoturvan periaatteet -niminen asiakirja) tulee dokumentoida ja hyväksyä palveluntuottajan ylimmässä johdossa ja ne tulee tiedottaa palveluntuottajan henkilöstölle ja alihankkijoille.

Tietoturvan sekä teknisiin tieto- ja viestintäjärjestelmiin liittyvän toiminnan vastuut tulee olla määritelty ja dokumentoitu (esimerkiksi laatujärjestelmässä tai toimintakäsikirjana).

3. Alihankkijat

Palveluntuottajan tietoturvan hallinta kattaa sen omat alihankkijat, joiden töistä palveluntuottaja vastaa samalla tavalla kuin omasta työstään. Palveluntuottajan on pystyttävä osoittamaan tämä alihankintasopimuksilla sekä muuten dokumentoidusti.

4. Auditointi

Palveluntuottajan tietosuojan ja tietoturvan tulee olla vähintään itse auditoitua ja dokumentoitua. Kela antaa palveluntuottajien käyttöön tietoturvan itseauditoinnin mallipohjan käyttöönottoprojektin yhteydessä.

Palveluntuottaja saattaa Kelan saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tietosuoja-asetuksen 28 artiklassa säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii Kelan tai muun Kelan valtuuttaman auditoijan suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset (mukaan lukien tekninen haavoittuvuustarkastus), sekä osallistuu niihin.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että auditoinnit voidaan ulottaa palveluntuottajan käyttämiin alihankkijoihin.

Tietoturvan hallinnan tarkastaminen kattaa myös tietojenkäsittelyyn liittyvän toiminnan sekä teknisten tieto- ja viestintäjärjestelmien tarkastamisen.

5. Henkilöstöturvallisuus

Palveluntuottaja ja sen henkilöstö sitoutuvat noudattamaan vaitiolo- ja salassapitosäännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluntuottaja ja sen henkilöstö eivät paljasta sopimuksen mukaisen palvelun toteuttamisen yhteydessä mitään Kelan puolesta käsittelemiään tietoja sopimuksen ulkopuolisille tahoille. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus on voimassa Sopimuksen päättymisen jälkeenkin. Palveluntuottajan henkilöstön kirjallisen vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuden on ulotuttava työsuhteen päättymisen jälkeiselle ajalle.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tietoja käsittelevät ja niihin pääsevät vain henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Palveluntuottajan on huomioitava työsuhteiden eri vaiheet, työntekijöiden erilaiset roolit ja tiedonsaantitarpeet osana turvallisuutta. Palveluntuottajan tulee välittömästi sulkea käyttövaltuudet Kelan puolesta käsittelemiinsä tietoihin kaikilta henkilöiltä, jotka eivät enää työskentele palveluntuottajan palveluksessa tai Kelan taksimatkojen suorakorvausmenettelyyn liittyvissä palveluissa.

Palveluntuottajan on varmistettava, että henkilöstöllä on riittävä tietoturvaosaaminen ja -tietoisuus ja järjestettävä henkilöstölle näitä koskevaa koulutusta. Henkilöstön osaaminen voidaan osoittaa esimerkiksi koulutustilaisuuksien osallistujaluetteloilla tai palveluntuottajan koulutusohjelmien kurssiaineistoilla.

6. Tietoaineistoturvallisuus

Sopimusta toteuttaessaan palveluntuottaja käsittelee vakuutettujen ja tilauksen yhteydessä saatuja muiden henkilöiden henkilötietoja, kuten nimitietoja, henkilötunnuksia, osoitetietoja ja terveydentilaan liittyviä tietoja, muita taksimatkojen ja suorakorvausmenettelyn toteuttamisen kannalta välttämättömiä henkilötietoja sekä tietoja perustoimeentulotuen maksusitoumuksista. Kela toimii rekisterinpitäjänä mainittujen henkilötietojen osalta ja palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä Kelan toimeksiannosta ja lukuun.

Palveluntuottaja saa sopimuksen perusteella käsitellä vakuutettujen ja tilauksen yhteydessä saatuja muiden henkilöiden henkilötietoja vain sopimuksen velvoitteiden täyttämisen tarkoituksessa. Palveluntuottaja saa käsitellä vakuutettujen ja tilauksen yhteydessä saatuja muiden henkilöiden henkilötietoja vain sopimuksessa ja palvelukuvauksessa annettujen ohjeiden mukaisesti sekä tämän ohjeen mukaisesti.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet henkilökunnalleen ja käyttämilleen alihankkijoille tietojen luottamuksellisuuden säilyttämisestä ja turvallisesta tietojenkäsittelystä.

Palveluntuottajan tilausvälitys- ja maksuliikennejärjestelmän varmuuskopioiden turvallinen käsittely on voitava osoittaa.

Palveluntuottajan tulee siirtää salassa pidettävää tieto tietoverkoissa aina suojattuna, esimerkiksi VPN, HTTPS, SFTP tms. yhteydellä. Teknisen suojausratkaisun valinta tulee perustella joko kyseiseen käyttöympäristöön liittyvällä riskiarviolla tai sen tekniikkaan liittyvillä alan yleisillä suosituksilla.

Tietoaineistojen hävittäminen tulee järjestää luotettavasti sen jälkeen, kun niitä ei enää tarvita ja palvelukuvauksessa esitetyt säilytysaikavaatimukset sallivat tuhoamisen. Luotettava tuhoaminen voidaan osoittaa työohjeilla sekä tuhoamisesta pidetyllä kirjanpidolla.

7. Fyysinen turvallisuus

Palveluntuottajan tulee suojata rakenteet ja turvallisuusjärjestelmät nykyaikaisilla ja asianmukaisilla turvatoimilla. Luvattoman pääsyn estäminen on toteutettava suojaustarpeiden mukaisesti. Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut mallit ja politiikat, joiden mukaisesti se hallinnoi toimitiloihinsa tehtävät vierailut.

Palveluntuottajan tulee järjestää tilausvälityskeskuksen ja muut palvelun tuottamiseen tarvittavat toimitilat siten, että ne on suojattu. Palveluntuottajalla tulee olla salassa pidettävien tietojen käsittelytilasta tehty riskiarvio.

8. Tietojärjestelmäturvallisuus

Palveluntuottajan tulee käyttää henkilökohtaisia käyttäjätunnuksia tilausvälitysjärjestelmässä ja maksuliikennejärjestelmässä. Jaettujen, yhteiskäyttöisten tunnusten käyttäminen on kielletty.

Palveluntuottajan on käytettävä käyttäjätunnistusta käyttäjien tunnistamisen ja todentamisen varmistamiseen ennen pääsyä suojattuihin tietoihin. Jos tilausvälitys- tai maksuliikennejärjestelmän käyttäjän tunnistaminen perustuu vain käyttäjätunnuksen salasanan tietämiseen, niin salasanojen tulee olla riittävän vahvoja (vähintään 10 merkkiä pitkiä, ja pääkäyttäjällä vähintään 15 merkkiä). Palveluntuottajan tulee tallentaa tilausvälitys- ja maksuliikennejärjestelmän salasanat tms. aina ei-selväkielisinä. Salasanoja, PIN-lukuja, yksityisiä avaimia tai muita vastaavia tietoja ei saa tallentaa selväkielisenä. Palveluntuottajan tulee vaihtaa kaikki oletussalasanat, eikä niitä saa jättää käyttöön.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa haittaohjelmasuojaus koko ympäristössä. Palveluntuottajan tulee käyttää ajan tasalla olevia haittaohjelmien torjuntaratkaisuita. Palveluntuottajan tulee valvoa ja varmistaa turvaohjelmistojen ajan tasaisuus sekä toimivuus.

Palveluntuottajan tulee käyttää ja ylläpitää palomuuria tai vastaavaa tietoliikenteen suojausratkaisua kaikissa laitteissa, joilla käsitellään Kelan puolesta käsiteltäviä henkilötietoja.

Palveluntuottajan tulee asentaa laitteiden tai järjestelmien päivitykset ilman tarpeetonta viivettä erityisesti tietoturvapäivitysten osalta. Mikäli päivityksien asennusta joudutaan viivyttämään, niin palveluntuottajan tulee toteuttaa tarvittavat vaihtoehtoiset menettelyt riskien pienentämiseksi. Vaihtoehtoiset rajoitusratkaisut voidaan perustella esimerkiksi Viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskuksen haavoittuvuustiedotteiden suosituksilla.

Haavoittuvuuksien hallinta tulee toteuttaa luotettavilla menetelmillä ja sitä tulee tehdä säännöllisesti. Tilausvälitys- tai maksuliikennejärjestelmässä ei saa olla kriittisiä haavoittuvuuksia. Kriittiseksi voidaan katsoa esimerkiksi Viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskuksen haavoittuvuustiedotteiden mukaan kriittiset viat tai kyseisen laitteen tai ohjelmiston päivityssuositusten mukaan kriittiset viat. Jos haavoittuvuus havaitaan, tulee palveluntuottajan aloittaa haavoittuvuuden korjaaminen ilman tarpeetonta viivettä.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää järjestelmäkuvausta. Järjestelmäkuvauksien tulee osoittaa mistä laitteista ja ohjelmistoista palvelun toteutus koostuu. Kuvauksien tulee kattaa laitteet, varusohjelmistot ja ohjelmistoversiot sellaisella tarkkuudella, että palvelun toteutus on mahdollista koota kuvauksien avulla.

Palvelimien koventaminen suositellaan tehtävän soveltamalla alalla yleisesti käytössä olevia asennusohjeita. Tällaisia ohjeita ovat esimerkiksi NIST, SANS ja laite- tai järjestelmävalmistajien ohjeet. Kovennusohjeilla on tarkoitus parantaa palvelimen kestokykyä tietoturvahyökkäyksiä tai muita uhkia vastaan.

Välitys- ja maksuliikennejärjestelmien lokien (käyttökirjanpidon) tulee olla tietosuoja-asetuksen mukaiset. Lokien hallinnasta on voitava osoittaa toimintaohjeet. Lokit tulee aina tallentaa niin, että ne säilyvät luotettavina. Lokeja tutkittaessa tulee aina käsitellä lokien luotettavasta talletuspaikasta otettua kopiota. Tilausvälitysjärjestelmään on jäätävä lokitieto siitä, kuka tilausvälityskeskuksen työntekijä on tehnyt TAKSO-kyselyn, tallentanut matkan tilaustiedot, tehnyt niihin muutoksia tai katsonut TAKSO-kyselyllä saatuja tietoja. Kela tallentaa tiedon TAKSO-kyselyn tekemisestä Kelan tietokantaan, josta se voidaan tarvittaessa tarkistaa. Jos vakuutettu haluaa nähdä lokitietonsa, palveluntuottajalla on velvollisuus näyttää ne.

9. Poikkeamatilanteiden hallinta

Palveluntuottajalla tulee olla määritelty menettely, jonka mukaisesti se hallinnoi tietoturvapoikkeamia. Poikkeamatilanteiden hallinta voidaan osoittaa työohjeilla ja työnohjausjärjestelmällä (tiketöintijärjestelmä).

Palveluntuottaja sitoutuu välittömästi kirjallisesti ilmoittamaan Kelalle tietoturvaloukkauksista ja muista häiriö- tai ongelmatilanteista, joissa vakuutettujen tai muiden rekisteröityjen henkilöiden tietosuoja-asetuksen mukaiset oikeudet (kuten esimerkiksi henkilötietojen, luottamuksellisuus, eheys tai saatavuus) ovat vaarantuneet.

Liite 11.7 Palautelomakkeen malli

Palautelomakkeen tulee sisältää ainakin seuraavat valinnat/tiedot:

Palautteen kohde:
- Maakunta/Palveluntuottajan nimi

Palautteen antaja:
- Asiakaspalaute
- Terveydenhuollon palaute
- Muun henkilön palaute

Palautteenantajan tiedot:
- Nimi
- Puhelinnumero/sähköposti

Tapahtuma, jota palaute koskee:
- Matkaa: Päivämäärä ja kellonaika
- Tilauspuhelua: Päivämäärä ja kellonaika
- Muu asia

Palautteen aihe:
- Matkan tilaaminen ja tilaamiskäytännöt
- Asiakaspalvelu
- Tilauspuheluun liittyvät asiat
- Kuljetukseen liittyvät asiat
    - Taksi ei tullut sovittuna aikana
    - Taksi ei tullut lainkaan
    - En saanut tekstiviesti-ilmoitusta
    - Muu asia
- Kulkuneuvoon liittyvät asiat
- Kuljettajan toimintaan liittyvät asiat
- Matkan omavastuun maksamiseen liittyvät asiat
- Viestintä ja ohjeistus
- Muu palaute

Palautteen sisältö:
Tekstikenttä palautteelle

Liite 11.10 Yhdisteltyjen matkojen raporttipohjan täyttöohje

1. Yhdisteltyjen matkojen lukumäärä ja niiden prosenttiosuus kaikista matkoista
Yhdistellyksi matkaksi lasketaan sellainen yhdensuuntainen matka, jossa ainakin osan matkaa on kyydissä ollut useampi kuin yksi asiakas. Saattajan mukana oloa ei oteta huomioon yhdisteltyjen matkojen laskennassa.

2. Säästetyt kilometrit
Reittien laskennallinen yhteensopivuus ilmoitetaan kilometreinä järjestelmän tekemän suunnittelun mukaisesti seuraavalla tavalla:

1. jos kaikki matkat olisi tehty yksin (eli jokainen matka omana reittinään suorinta mahdollista tieverkon reittiä pitkin)
2. jos kaikki matkat ajetaan toteutuneiden yhdistelyiden mukaisesti suorinta tieverkon reittiä pitkin (eli yhteen reittiin kuuluvat ne asiakkaat, jotka todellisuudessa olivat ko. reitillä)

3. Säästöjen laskeminen
Säästöjen laskeminen koskee yhdistelyjä matkoja. Säästöt lasketaan palveluntuottajan järjestelmään suunnittelemien reittien perusteella seuraavasti:

1. Ajomatkasäästö (km) = Laskennallisten yhdistelymatkojen yhteispituus, jos matkat olisi tehty yksin – Yhdisteltyjen reittien yhteispituus.
2. Ajokustannussäästö (€) = Ajomatkasäästö * Hankintapäätöksen taksaluokka 1:n km-hinta. 3. Reittien määrän säästö (kpl) = Yhdisteltyjen matkojen määrä – Yhdisteltyjen reittien määrä.
4. Lähtömaksusäästö (€) = Reittien määrään säästö * Hankintapäätöksen mukainen lähtömaksu
5. Kokonaissäästö (€) = (2) + (4) = Ajokustannussäästö + Lähtömaksusäästö

Raportointi tapahtuu päivä- ja kuukausitasolla. Laskennassa ei oteta huomioon saattajien mukanaoloa. Laskelmassa ovat mukana myös alle omavastuun olevat suorakorvausmatkatilaukset.

Liite 11.13 Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumuksen mallikappale

KANSANELÄKELAITOS

PL 238
40101 JYVÄSKYLÄ

Maksusitoumus taksiin

Tunniste 1234567890

Annettu	Postitettu
1.10.2020	2.10.2020

Etunimi Sukunimi

Esimerkkikatu 2
40400 JYVÄSKYLÄ

Maksusitoumus taksimatkan omavastuuosuuteen

Nimi	Sukunimi, Etunimi
Syntymäaika	01.01.1960
Palveluntuottaja	
Voimassaoloaika	15.10.2020
Enimmäissumma	25,00 euroa / kaksikymmentäviisi euroa
Lisätieto	Taksimatka: Esimerkkikatu 2, Jyväskylä – Keski-Suomen Keskussairaala, Keskussairaalantie 19, Jyväskylä

Yleiset ohjeet

Tämä maksusitoumus koskee yhtä yhdensuuntaista taksimatkaa. Kela maksaa tässä maksusitoumuksessa mainitun matkan näillä ehdoin:

- Maksusitoumus ja kuvallinen henkilötodistus on esitettävä matkan alkaessa
- Maksusitoumuksen voi käyttää vain maksusitoumuksessa mainitun henkilön matkaan.

Ohjeet asiakkaalle

Tilaa matka maakuntasi keskitetystä tilausvälityskeskuksesta. Ilmoita taksimatkaa tilatessasi, että matkan omavastuuosuus tulee laskuttaa.

Ohjeet palveluntuottajalle

Tämän maksusitoumuksen perusteella laskutetaan taksimatkan omavastuuosuus, enintään 25 e. Mikäli matkan hinta on alle 25 e, omavastuuosuutena laskutetaan matkan kokonaishinta. Matka ajetaan ja laskutetaan muilta osin normaalisti suorakorvausmatkana.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään luottamuksellisena maksusitoumuksen tiedot ja olemaan käyttämättä niitä muihin kuin maksusitoumuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Palveluntuottaja laskuttaa taksimatkojen omavastuuosuudet suoraan Kelasta. Laskutusohjeet ovat ohessa.

Palveluntuottajan on mainittava laskussa:

- Maksusitoumuksen tunniste
- Matkan hinta ja mahdollinen laskutuslisä eriteltynä
- Matkapäivä
- Mistä mihin matka on tehty
- Kuitti tulee liittää laskuun

Maksuehto on 21 pv netto.

Lasku, kuitti ja maksusitoumus lähetetään osoitteeseen

Kela
PL 10
00056 KELA

Maksusitoumukseen liittyvät kyselyt (klo 9.00-16.00)

Eteläinen vakuutuspiiri p. 020 63 44591
Itäinen vakuutuspiiri p. 020 63 44592
Keskinen vakuutuspiiri p. 020 63 44594
Läntinen vakuutuspiiri p. 020 63 44595
Pohjoinen vakuutuspiiri p. 020 63 44593

Liite 11.17 Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät

Etelä-Karjala	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	87	**61**	**0**
invataksit	43	**30**	**0**
paaritaksit	10	**7**	**0**

Etelä-Pohjanmaa	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	161	**113**	**5**
invataksit	72	**50**	**0**
paaritaksit	20	**14**	**0**

Etelä-Savo	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	132	**92**	**5**
invataksit	51	**36**	**0**
paaritaksit	14	**10**	**0**

Kainuu	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	87	**61**	**0**
invataksit	29	**20**	**0**
paaritaksit	10	**7**	**0**

Kanta-Häme	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	103	**72**	**0**
invataksit	34	**24**	**0**
paaritaksit	9	**6**	**0**

Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	302	**211**	**10**
invataksit	122	**85**	**0**
paaritaksit	26	**18**	**0**

Keski-Suomi	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	185	**130**	**10**
invataksit	70	**49**	**0**
paaritaksit	14	**10**	**0**

Kymenlaakso	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	92	**64**	**0**
invataksit	41	**29**	**0**
paaritaksit	10	**7**	**0**

Lappi	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	160	**112**	**5**
invataksit	68	**48**	**0**
paaritaksit	13	**9**	**0**

Pirkanmaa	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	252	**176**	**25**
invataksit	122	**85**	**0**
paaritaksit	18	**13**	**0**

Pohjanmaa	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	88	**62**	**0**
invataksit	53	**37**	**0**
paaritaksit	11	**8**	**0**

Pohjois-Karjala	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	126	**88**	**0**
invataksit	59	**41**	**0**
paaritaksit	12	**8**	**0**

Pohjois-Savo	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	166	**116**	**0**
invataksit	73	**51**	**0**
paaritaksit	18	**13**	**0**

Päijät-Häme	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	97	**68**	**10**
invataksit	32	**22**	**0**
paaritaksit	10	**7**	**0**

Satakunta	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	128	**90**	**5**
invataksit	63	**44**	**0**
paaritaksit	16	**11**	**0**

Uusimaa	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	469	**328**	**50**
invataksit	200	**140**	**0**
paaritaksit	8	**6**	**0**

Varsinais-Suomi	kokonaisautomäärä	**vaadittava määrä (70%)**	**puhtaita ajoneuvoja**
henkilöautotaksit	231	**162**	**25**
invataksit	138	**97**	**0**
paaritaksit	14	**10**	**0**

Liite 11.18 Vakiotaksiasiakkuudet maakunnittain

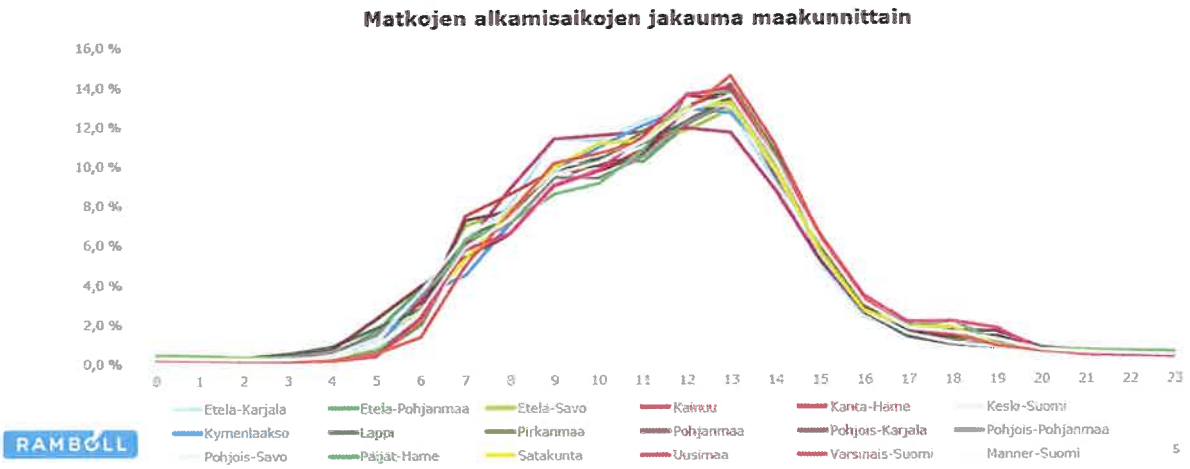
Harkintaan perustuvien vakiotaksiasiakkuuksien määrä maakunnittain 15.1.2020. Luvuissa ei ole mukana alle 16-vuotiaat yksin matkustavat lapset tai vaikeasti sairaat lapset joiden hoito on keskitetty erikoissairaanhoitoon eikä saamenkielisten alueiden (Enontekiö, Inari, Utsjoki, ja Sodankylän kunnan pohjoisosa) vakiotaksiasiakkuudet.

Maakunta	**Harkintaan perustuvat myönnetyt vakiotaksiasiakkuudet**
Etelä-Karjala	224
Etelä-Pohjanmaa	399
Etelä-Savo	503
Kainuu	255
Kanta-Häme	214
Keski-Pohjanmaa	68
Keski-Suomi	382
Kymenlaakso	294
Lappi	474
Pirkanmaa	909
Pohjanmaa	347
Pohjois-Karjala	206
Pohjois-Pohjanmaa	492
Pohjois-Savo	492
Päijät-Häme	178
Satakunta	633
Uusimaa	1851
Varsinais-Suomi	1037

Liite 11.19 Tietoja kuljetuspalveluiden jakaumasta vuorokauden aikana

Tässä liitteessä kuvataan asiakkaiden tekemien matkojen jakaumaa maakunnittain. Kaikissa maakunnissa matkojen alkamisajankohdat keskittyvät 65-70%:sti kello 9-14 väliseen aikaan.

Kaikissa maakunnissa 90 % matkoista tehdään kello 7-16 välisenä aikana.



Erilliset palvelukuvauksen liitteet

Liite 11.14 TAKSO kysely ja vastaussanoman kuvaus v. 1.0
Liite 11.5 Tilitystietojen toimitusohje v.2.1
Liite 11.8 Kuukausiraporttipohjat matkamäärät ja puhelinpalvelu
Liite 11.9 Raportointipohja yhdistellyt matkat
Liite 11.11 Palautteiden kuukausiraporttipohja
Liite 11.12 Verkkokoulun käyttäjätunnusten hakemuslomake
Liite 11.15 LUOVA- SSL- yhdyskäytävä REST-Liittyjän ohje
Liite 11.16 Selvitys liikenteenharjoittajien tasapuolisesta kohtelusta lomakkeen pohja

Alueellinen matkadata v. 2019 ja 2020

SÄHKÖINEN KYSELYPALVELU TAKSO

Kela tarjoaa Palveluntuottajan käyttöön suorakorvaus- ja asiakkuustietojen sähköisen kyselypalvelun.

Tässä liitteessä on sovittu kyselypalvelun toteuttamiseen liittyvistä seikoista Kelan ja Palveluntuottajan välillä.

Palveluntuottajan lukuun toimivat tässä sopimuksessa tarkoitettujen velvoitteiden täyttämiseksi seuraavat tilausvälityskeskukset:

* Tilausvälityskeskus A Oy, y-tunnus
* Tilausvälityskeskus B Oy, y-tunnus

Yllä on lueteltu Palveluntuottajan lukuun tilausvälitystoiminnassa toimivat alihankkijat, mikäli Palveluntuottaja käyttää alihankkijoita palvelun tuottamiseen. Yllä on myös mainittu Palveluntuottajan oma tilausvälityskeskus, mikäli Palveluntuottaja tuottaa palvelua omassa tilausvälityskeskuksessa. Palveluntuottaja ei voi käyttää tilausvälitystoiminnassa muita kuin yllä nimettyjä alihankkijoita. Mikäli Palveluntuottaja haluaa alkaa käyttämään tilausvälitystoiminnassa muuta kuin yllä nimettyä alihankkijaa, Palveluntuottajan tulee saada Kelalta Sopimuksen kohdan 6 alakohdan d. mukainen ennakkolupa alihankkijan käyttöön. Osapuolet sopivat tämän liitteen päivityksestä, mikäli Kela antaa luvan uuden alihankkijan käyttöön, Palveluntuottaja lopettaa alihankkijan käyttämisen tai Palveluntuottaja aloittaa tai lopettaa palvelun tuottamisen omassa välityskeskuksessa.

1. Kyselypalveluun liittyminen

Palveluntuottaja ja sen tämän liitteen alussa nimetyt alihankkijat liittyvät kyselypalveluun saatuaan Kelan sopimusrekisteriin merkityn käyttöluvan kyselypalveluun liittymiseen. Palveluntuottajan ja sen alihankkijoiden tulee täyttää alla kohdassa 4 asetetut edellytykset kyselypalveluun liittymiselle viimeistään 15.11.2021.

2. Tietojen välittäminen

Kela välittää Palveluntuottajalle ja sen tämän liitteen alussa nimetyille alihankkijoille kyselypalvelun kautta TAKSO-kysely- ja vastaussanoman kuvauksen (Palvelukuvauksen liite 11.14) mukaiset Vakuutettuja koskevat taksimatkojen ja suorakorvausmenettelyn toteuttamisen kannalta välttämättömät henkilötiedot sekä tiedot toimeentulotuen maksusitoumuksista.

Tiedot välitetään Sopimuksen sekä sairausvakuutuslain (1224/2004) 19 luvun 5 ja 10 §:n sekä 15 luvun 9 §:n perusteella. Tieto toimeentulotuen maksusitoumuksesta välitetään Sopimuksen sekä Vakuutetun antaman suostumuksen perusteella.

Mikäli Vakuutettu ilmoittaa tilauspuhelun yhteydessä Palveluntuottajalle tai sen alihankkijalle uuden asiakkuustiedon tai muuten ilmenee tarve päivittää tai korjata kyselypalveluun sisältyviä asiakkuustietoja, Palveluntuottaja tai sen alihankkija lähettää tilitystiedostossa Kelalle tiedon päivitettävästä tai korjattavasta tiedosta Kelan antamien ohjeiden mukaisesti (Palvelukuvauksen liite 11.5 Tilitystietojen toimitusohje).

3. Palveluntuottajan ja sen alihankkijoiden tunnistaminen ja käyttöoikeudet

Kelan ulkoisen viestinvälityskeskuksen Luovutus- ja vastaanottopalvelun (LUOVA) ja kyselypalvelua käyttävän Palveluntuottajan tai sen alihankkijan välillä on kahdensuuntainen ssl-varmennus. Palveluntuottaja ilmoittaa Sopimuksen liitteen 4 mukaisille yhteyshenkilöille varmenteen ja IP-osoitteet, joista kyselyitä tehdään. LUOVA ilmoittaa Palveluntuottajalle teknisen tunnuksen.

Palveluntuottajan tai sen alihankkijan työntekijä kirjautuu tilausvälitysjärjestelmään henkilökohtaisella tunnisteella. Tilausvälitysjärjestelmä tekee kyselyn Kelan sähköiseen kyselypalveluun. LUOVA tarkistaa, ovatko kyselyn tekijän varmenne ja IP-osoite Palveluntuottajan Kelalle yllä kuvatun mukaisesti ilmoittamat ja tekninen tunnus LUOVA:n ja Palveluntuottajan kesken sovittu. Jos kysely etenee näiden tarkistusten läpi, kyselypalvelu tarkistaa Palveluntuottajan tai sen alihankkijan y-tunnuksen perusteella, että kyselyn tekijällä on oikeus tehdä kysely (käyttölupa on Kelan sopimusrekisterissä). Tarvittaessa kysely voidaan tehdä myös ohjelmallisesti välitysjärjestelmän tekemänä. Esimerkiksi ennakkotilauksien toisen kyselyn yhteydessä ennen matkan välittämistä autoon. Tällöinkin kyselyn tekijä ja kyselyn tarve pitää tarvittaessa pystyä todentamaan.

4. Edellytykset kyselypalvelun käytölle

Kyselypalveluun liittyvällä Palveluntuottajalla tai sen alihankkijalla tulee olla käytettävissään tilausvälitysjärjestelmä, joka täyttää Palvelukuvauksen liitteen 11.14 mukaisessa TAKSO:n kysely- ja vastaussanoman kuvauksessa sekä Palvelunkuvauksen liitteessä 11.15 esitetyt LUOVA –SSL-yhdyskäytävä (REST)- Liittyjän ohjeessa esitetyt vaatimukset.

Kyselypalvelun käytön edellytyksenä on, että järjestelmän yhteensopivuus kyselypalvelun kanssa on todennettu Kelan kanssa suoritetuissa yhteistesteissä.

Palveluntuottaja tai sen alihankkija saa Kelasta käyttöluvan kyselypalvelun käyttämiseen, kun se on täyttänyt yllä kuvatut edellytykset. Alihankkijat eivät ole sopimussuhteessa Kelaan, eivätkä Sopimuksen osapuolia, vaikka alihankkijalle kirjataan kyselypalvelun käyttölupa Kelan sopimusrekisteriin. Palveluntuottaja vastaa täysin alihankkijan toiminnasta kuten omastaan.

5. Palveluntuottajan vastuut

Palveluntuottaja käsittelee kyselypalveluun sisältyviä henkilötietoja Sopimuksen kohdan 6 mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä järjestelmän, oman käyttöympäristönsä ja palvelun käyttämiseksi tarvittavien tietoliikenneyhteyksiensä toimivuudesta ja tietoturvallisuudesta.

Kun tilauspuhelun soittanut henkilö on kertonut tilauspuhelussa henkilötunnuksensa tai muuten tunnistettu Palvelukuvauksen mukaisesti, Palveluntuottajalla on oikeus hakea tätä henkilöä koskevat tiedot kyselypalvelun kautta.

Sama koskee tilannetta, jossa toisen puolesta asioiva kertoo tämän toisen henkilön henkilötunnuksen tilauspuhelussa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että myös alihankkijat täyttävät tässä kohdassa määritellyt Palveluntuottajan vastuut.

6. Kelan vastuut

Kela vastaa rekisterinpitäjänä tietosuoja-asetuksen mukaisista rekisterinpitäjän velvoitteista.

7. Tietosuoja ja salassapito

Kela toimii rekisterinpitäjänä kyselypalveluun sisältyvien henkilötietojen osalta ja Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä Kelan toimeksiannosta ja lukuun. Palveluntuottaja noudattaa Sopimuksen kohdan 6 mukaisia Palveluntuottajan velvoitteita käsitellessään kyselypalveluun sisältyviä henkilötietoja.

Kaikessa kyselypalveluun liittyvässä tietojen käsittelyssä tulee noudattaa tietosuoja-asetuksen säännöksiä.

Tietojen kysely Kelan tietokannasta on sallittu ainoastaan matkatilauksen yhteydessä, asiakkaan vakiotaksioikeuden toteuttamiseksi sekä asiakkaan tiedustellessa vakiotaksiasiakkuutta, erityisajoneuvo-oikeutta tai muuta asiakkuustietoa. Tietojen tallentaminen tai muu käsittely muita tarkoituksia varten on kiellettyä. Saatuja tietoja ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen, eikä niitä saa luovuttaa edelleen.

Kyselypalvelun sisältämät tiedot ovat salassa pidettäviä. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että kaikki kyselypalvelua käyttävät henkilöt käyttävät tietoja vain tämän sopimuksen mukaisesti, eikä niitä luovuteta edelleen.

Tarpeettomat tiedot on hävitettävä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti Palveluntuottajan tai sen alihankkijan järjestelmästä.

Henkilö, joka on tämän sopimuksen perusteella saanut tietoonsa yksityisen henkilön tai sopimusosapuolen tehtävien hoitamiseen liittyviä tietoja, on velvollinen pitämään ne salassa.

Osapuolet huolehtivat omilla vastuualueillaan, että tietosuojaa ja muita salassapitoa koskevia säädöksiä sekä viranomaisten antamia määräyksiä noudatetaan.

8. Vastuu tietojen käsittelystä sekä oikeellisuudesta ja eheydestä

Kela vastaa siitä, että sen kyselypalvelun kautta antamat tiedot ovat oikeat tietojen luovutushetkellä.

Palveluntuottaja vastaa virheistä, jotka johtuvat siitä, ettei Palveluntuottaja tai sen alihankkija ole käsitellyt tietoja voimassa olevien säännösten ja Sopimuksen mukaisesti tai annettuja ohjeita noudattaen. Palveluntuottaja vastaa myös tällaisesta menettelystä aiheutuneesta vahingosta. Osapuolet vastaavat omalta osaltaan tietojen käytettävyydestä ja eheydestä.

9. Palveluaika, häiriötilanteiden selvittäminen ja huoltotoimet

Palvelu on normaalitilanteessa käytettävissä vuorokauden kaikkina aikoina.

Palveluntuottajan tekninen tuki ei kuulu sopimukseen. Häiriötilanteessa Palveluntuottaja tai sen alihankkija ottaa yhteyttä omaan tekniseen tukeensa ja toimii Sopimuksen liitteen 6 Häiriötilanneohje mukaisesti.

Suorakorvaustietojen kyselypalvelu voidaan keskeyttää välttämättömien huolto- ja korjaustoimenpiteiden vuoksi. Huolto- ja päivystystoimenpiteistä ilmoitetaan Sopimuksen liitteenä olevan 4 Yhteydenpitoliitteen mukaiselle Palveluntuottajan tai sen alihankkijan häiriötilanteiden yhteyshenkilölle.

Kelalla on oikeus tilapäisesti keskeyttää kyselypalvelu, jos se on välttämätöntä esimerkiksi tietoturvan säilyttämisen takia.

Kyselypalvelun saatavuuteen vaikuttavista, ennakoimattomista palvelukatkoista ja palvelun tilapäisestä keskeyttämisestä ilmoitetaan Sopimuksen liitteenä 4 olevan Yhteydenpitoliitteen mukaiselle Palveluntuottajan tai sen alihankkijan häiriötilanteiden yhteyshenkilölle.

Kela ei vastaa kyselypalvelussa ilmenevistä häiriöistä mahdollisesti aiheutuvista vahingoista. Kyselypalvelun häiriötilanteessa suorakorvausoikeuden selvittämiseksi ja tilauksen välittämiseksi tarvittavat tiedot kysytään tilauspuhelussa.

10. Muutoksista ilmoittaminen

Kela ilmoittaa Palveluntuottajalle viivytyksettä kyselypalvelun tietosisältöön tai tekniseen toteutukseen liittyvistä muutoksista.

11. Kustannukset

Osapuolet vastaavat itse kyselypalvelun käyttöönotosta ja ylläpidosta sekä tietojen käsittelystä syntyvistä itselleen aiheutuvista kustannuksista.

Yhdistellyt matkat

Täytä raportointipohja siten, että yhden yhdistelymatkan tiedot ovat yhdellä rivillä

Liite 9

Matkapäivä	Reittitunnus	Reitin kokonais-pituus km:t	Tilaus-tunnus	Matkan lähtöaika	Matkan päättymisaika	Lähtökunta (nro)	Lähtöosoite	Lähtöosoitteen X-koordinaatti	Lähtöosoitteen Y-koordinaatti	Kohdekunta (nro)	Kohdeosoite	Kohdeosoitteen X-korodinaatti	Kohdeosoitteen Y-koordinaatti	Matkan vertailupituus yksin tehtynä suorinta reittiä km:t

TILITYSTIETOJEN TOIMITUSOHJE KELAAN 1.1.2022 alkaen

Versio 2.1

Sisällysluettelo

1. Tilitystietojen toimitusohje Kelaan ... 3
1.1 Tiedostojen nimeäminen ... 3
1.2 Palautetiedosto Kelasta: ... 4
1.3 Tilitysilmoitustiedosto Kelasta: ... 4
1.4 Lisätilitysilmoitustiedosto ... 5
1.5 Tietojen nouto, poisto ja säilytys ... 5
1.6 Ajoitus ... 6
1.7 Tietojen oikeellisuus ... 6
2. Tilitystietojen tietokuvaus ... 7
2.1 Tilitystiedot-elementti ... 7
2.2 Tilitys-elementti ... 9
2.3 Henkilo-elementti ... 11
2.4 Asiakkuustieto-elementti ... 12
2.5 Matka-elementti ... 13
2.6 Lisatiedot-elementti ... 16
2.7 Osoite-elementti ... 21
2.8 Taksaluokka-elementti ... 22
2.9 Lisa-elementti ... 24
2.10 Odotus-elementti ... 25
3. Tilitysilmoitustietojen tietokuvaus ... 26
3.1 Tilitys-elementti ... 28
3.2 Hakemus-elementti ... 30
3.3 Matka-elementti ... 31
3.4 Hylkays-elementti ... 33
4. Palautetietojen tietokuvaus ... 34
5. Kelan tekemät tarkistukset tilitystietoihin ... 38

1. Tilitystietojen toimitusohje Kelaan

Tietojen toimittaja toimittaa tilitystiedot Kelan suojatulle SFTP-edustapalvelimelle Kelan nimeämään inbox-hakemistoon.

Tilitystiedot tulee siirtää Kelaan joka päivä Kelan määrittelemällä tavalla. Yksittäistä matkaa koskevan tiedon tulee olla noudettavissa Kelan edustapalvelimelta viimeistään kahden vuorokauden kuluessa matkapäivästä.

Yhdessä tilityksessä voi olla enintään 200 henkilön korvaushakemuksia, siten että yhteen hakemukseen voi sisältyä enintään 14 matkaa. Yhdistetyistä matkoista toimitetaan oma erillinen tilitys, jossa voi olla enintään 50 henkilön korvaushakemuksia

Kela toimittaa edustapalvelimelle Kelan nimeämään outbox-hakemistoon palautetiedoston ja tilitysilmoitustiedoston tietojen toimittajan noudettavaksi.

Ennen tietojen lähettämistä toimittajan on varmistettava, että tiedot ovat Kelan antaman scheman mukaisia. Jos tilitys ei ole muodollisesti oikean muotoinen, sitä ei pystytä lukemaan Kelan järjestelmään.

Palautetiedostossa ilmoitetaan, onko tilitys otettu vastaan onnistuneesti tai onko tilitys hylätty ja mikä on mahdollisen hylkäämisen syy. Palveluntuottajan on tarkistettava päivittäin paluusanomista, että tilitykset on luettu onnistuneesti Kelan järjestelmään. Jos tilitystä ei ole pystytty lukemaan Kelan järjestelmään, palveluntuottajan tulee korjata tilitys ja lähettää se uudestaan, uudelleen nimettynä.

Tilitysilmoitustiedostossa ilmoitetaan Kelan maksama matkakorvaus tilityksen sisältämistä matkoista. Tilitysilmoitus toimitetaan myös tilanteissa, joissa Kela perii takaisin aikaisemmin maksetun korvauksen.

Tiedonsiirroissa käytetään UTF-8 standardin mukaista merkistöä. Tiedostot ovat XML-tiedostoja. XML-tiedostojen schemat ovat saatavissa Kelalta.

Kela toimittaa käyttöyhteyteen tarvittavat tuotanto- ja testiympäristön käyttäjätunnukset ja salasanat kirjallisesti tai muuta tietoturvallista menettelyä käyttäen. Tiedot toimitetaan tietojen välittämisestä vastaaville yhteyshenkilöille.

1.1 Tiedostojen nimeäminen

Tilitystiedostoa vastaavan palautetiedoston ja tilitystiedostojen nimi pysyy muuten samana, mutta vakio-osa muuttuu.

Tilitystiedosto Kelaan, tilityksessä ei yhdistelymatkoja:

ZZZ.ET.ytunnus. tvuosi.tnro.Dvvkkpp.Thhmmss.xml
esim. ZZZ.ET.12345678.2018.00001.D181130.T120031.xml (yht. 46 merkkiä)

jossa:

1. **ZZZ** on aluetunnus (3 merkkiä)*
2. **ET** on tiedoston nimen vakioalkuosa (2 merkkiä)
3. **ytunnus** on toimittajan yksilöivä tunnus (8 merkkiä)
4. **tvuosi** on tilityksen vuosi muodossa vvvv (4 merkkiä)
5. **tnro** on tilityksen vuosittain juokseva numero (5 merkkiä)

6. **Dvvkkpp** on tiedoston luontipäivä muodossa D (vakioalkukirjain), vuosi, kuukausi, päivä (7 merkkiä)
7. **Thhmmss** on tiedoston luontihetki muodossa T (vakioalkukirjain), tunnit, minuutit, sekunnit (7 merkkiä)
8. **xml** on tiedoston nimen vakio loppuosa (3 merkkiä)

*Aluetunnus (ZZZ) on Kelan määrittelemä jokaiselle alueelle erilainen 3 merkkinen tunnus, esim. Keski-Suomen alue= KSM tai KS2

Tilitystiedosto Kelaan, tilitys sisältää ainoastaan yhdistelymatkoja:

ZZZ.EY.ytunnus. tvuosi.tnro.Dvvkkpp.Thhmmss.xml
esim. ZZZ.EY.12345678.2018.00001.D181130.T120031.xml (yht. 46 merkkiä)
jossa:

1. **ZZZ** on aluetunnus (3 merkkiä)*
2. **EY** on tiedoston nimen vakioalkuosa (2 merkkiä)
3. **ytunnus** on toimittajan yksilöivä tunnus (8 merkkiä)
4. **tvuosi** on tilityksen vuosi muodossa vvvv (4 merkkiä)
5. **tnro** on tilityksen vuosittain juokseva numero (5 merkkiä)
6. **Dvvkkpp** on tiedoston luontipäivä muodossa D (vakioalkukirjain), vuosi, kuukausi, päivä (7 merkkiä)
7. **Thhmmss** on tiedoston luontihetki muodossa T (vakioalkukirjain), tunnit, minuutit, sekunnit (7 merkkiä)
8. **xml** on tiedoston nimen vakio loppuosa (3 merkkiä)

1.2 Palautetiedosto Kelasta:
(sisältää yhden tilityksen tiedot)

ZZZ.PAL.ytunnus. tvuosi.tnro.Dvvkkpp.Thhmmss.xml
esim. ZZ.PAL.12345678.2018.00001.D181130.T120031.xml (yht. 47merkkiä)
jossa:

1. **ZZZ** on aluetunnus (3 merkkiä)
2. **PAL** on tiedoston nimen vakioalkuosa (3 merkkiä)
3. **ytunnus** on toimittajan yksilöivä tunnus (8 merkkiä)
4. **tvuosi** on tilityksen vuosi muodossa vvvv (4 merkkiä)
5. **tnro** on tilityksen numero (5 merkkiä)
6. **Dvvkkpp** on tiedoston luontipäivä muodossa D (vakioalkukirjain), vuosi, kuukausi, päivä (7 merkkiä)
7. **Thhmmss** on tiedoston luontihetki muodossa T (vakio alkukirjain), tunnit, minuutit, sekunnit (7 merkkiä)
8. **xml** on tiedoston nimen vakio loppuosa (3 merkkiä)

1.3 Tilitysilmoitustiedosto Kelasta:

Sähköinen tilitysilmoitus lähtee ratkaisua seuraavana yönä edustapalvelimelle, ja se sisältää sitä vastaavan tilityksen ratkaisutiedot. Tilitysilmoitustiedostoja voi olla n kappaletta.

ZZZ.TIL.ytunnus. tvuosi.tnro.Dvvkkpp.Thhmmss.xml
esim. ZZZ.TIL.12345678.2018.00001.D181130.T120031.xml (yht. 47 merkkiä)
jossa:

1. **ZZZ** on aluetunnus (3 merkkiä)

2. **TIL** on tiedoston nimen vakioalkuosa (3 merkkiä)
3. **ytunnus** on toimittajan yksilöivä tunnus (8 merkkiä)
4. **tvuosi** on tilityksen vuosi muodossa vvvv (4 merkkiä)
5. **tnro** on tilityksen numero (5 merkkiä)
6. **Dvvkkpp** on tiedoston luontipäivä muodossa D (vakio alkukirjain), vuosi, kuukausi, päivä (7 merkkiä)
7. **Thhmmss** on tiedoston luontihetki muodossa T (vakio alkukirjain), tunnit, minuutit, sekunnit (7 merkkiä)
8. **xml** on tiedoston nimen vakio loppuosa (3 merkkiä)

1.4 Lisätilitysilmoitustiedosto

Silloin kun osa tilityksen tapauksista jätetään odottamaan lisäselvitystä ja nämä tapaukset maksetaan myöhemmin, tilityksestä muodostetaan niin kutsuttu lisätilitys, joka lähtee valmistuttuaan normaalisti muiden tilitysilmoitustiedostojen siirron yhteydessä.

(sisältää yhden tilityksen tiedoista ne, jotka maksettu myöhemmin)

ZZZ.TIL.ytunnus. tvuosi.tnro.Mjno.Dvvkkpp.Thhmmss.xml
esim. ZZZ.TIL.12345678.2018.00001.M01.D181130.T120031.xml (yht. 51 merkkiä)
jossa:

1. **ZZZ** on aluetunnus (3 merkkiä)
2. **TIL** on tiedoston nimen vakioalkuosa (3 merkkiä)
3. **ytunnus** on toimittajan yksilöivä tunnus (8 merkkiä)
4. **tvuosi** on tilityksen vuosi muodossa vvvv (4 merkkiä)
5. **tnro** on tilityksen numero (5 merkkiä)
6. **Mjno** on lisätilityksen järjestysnumero muodossa M (vakio alkukirjain), jno järjestysnumero (3 merkkiä)
7. **Dvvkkpp** on tiedoston luontipäivä muodossa D (vakio alkukirjain), vuosi, kuukausi, päivä (7 merkkiä)
8. **Thhmmss** on tiedoston luontihetki muodossa T (vakio alkukirjain), tunnit, minuutit, sekunnit (7 merkkiä)
9. **xml** on tiedoston nimen vakio loppuosa (3 merkkiä)

1.5 Tietojen nouto, poisto ja säilytys

Tietojen toimittajat noutavat Kelan edustapalvelimelta nimetystä hakemistosta xml-loppuiset tiedostot ja hävittävät onnistuneen noudon jälkeen kunkin tiedoston palvelimelta varmistaakseen sen, että tiedostot noudetaan vain kerran.

Kela noutaa edustapalvelimeltaan nimetystä hakemistosta xml-loppuiset tiedostot ja hävittää sen jälkeen edustapalvelimelta onnistuneesti noutamansa tiedostot varmistaakseen sen, että kukin tiedosto noudetaan vain kerran.

Kela säilyttää noutamattomia aineistoja edustapalvelimella 30 päivän ajan. Tämän jälkeen Kela hävittää tiedostot.

Tietojen toimittaja poistaa aineiston edustapalvelimelta tilanteessa, jossa aineisto joudutaan toimittajan virheen takia poistamaan ja toimittamaan uudelleen korjattuna. Poistaminen tulee tapahtua ennen klo 12.00, jolloin Kela noutaa tiedostot edustapalvelimelta.

Tietojen toimittajan tulee säilyttää Kelaan välitetyt tiedot kuuden (6) kuukauden ajan matkatilausta koskevan ajotehtävän suorittamisesta lukien, jotta tiedot voidaan tarvittaessa toimittaa uudelleen

edustapalvelimelle. Tietojen toimittajien pitää pystyä lähettämään tarvittaessa tilitystiedosto sekä alkuperäisenä että korjattuna kuukauden ajan uudestaan. Uudelleen lähetettyyn tilitystiedostoon ei saa lisätä uusia henkilöitä eikä henkilöiden järjestystä saa muuttaa, mutta alkuperäisessä tilityksessä mukana olevien henkilöiden matkatietoja voi korjata tai henkilön voi poistaa tilityksestä.

1.6 Ajoitus

Tietojen toimittaja toimittaa tilitystiedostoja edustapalvelimelle joka päivä.

Kela noutaa tiedostot jatkokäsittelyyn edustapalvelimelta työehtosopimuksen mukaisina Kelan työpäivinä. Nouto edustapalvelimelta tapahtuu Kelan työpäivinä klo 12. Jokaisesta noudetusta tilitystiedostosta siirretään palautetiedosto edustapalvelimelle jatkokäsittelyeräajojen päätyttyä.

Kelasta annettava palauteilmoitustiedosto, tilitys- tai lisätilitysilmoitustiedosto toimitetaan edustapalvelimelle sen päivän iltana, kun tilitystiedosto on saapunut tai tilitys on ratkaistu.

1.7 Tietojen oikeellisuus

Tietosisällöstä tulee varmistaa henkilötunnuksen, Y-tunnuksen sekä viitenumeron muodollinen oikeellisuus. Toimitettavat tilitystiedot tulee aina validoida tietokuvauksen mukaisesti ennen Kelaan toimittamista.

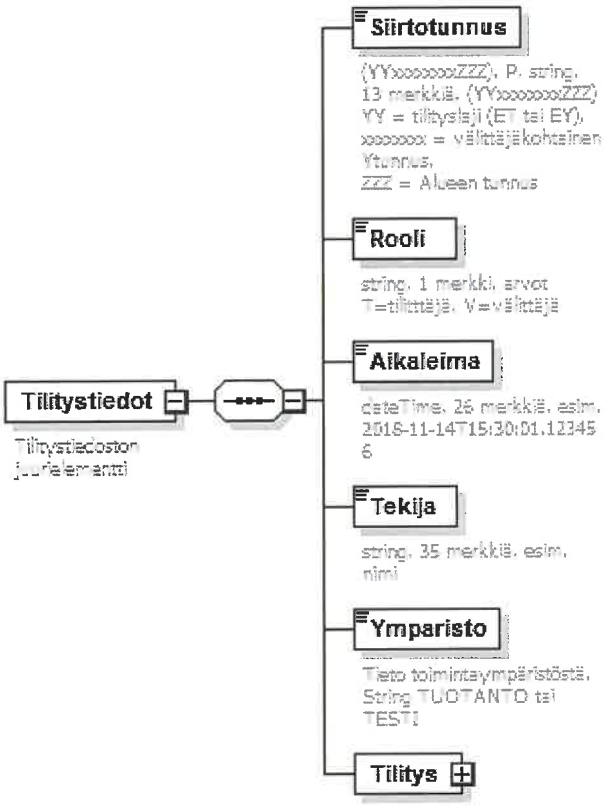
2. Tilitystietojen tietokuvaus

P=pakollinen/V=valinnainen, muuttuu pakolliseksi, jos tieto toteutunut

Rahamäärät ovat sentteinä. Kustannukset ilmoitetaan arvonlisäverollisina.

2.1 Tilitystiedot-elementti

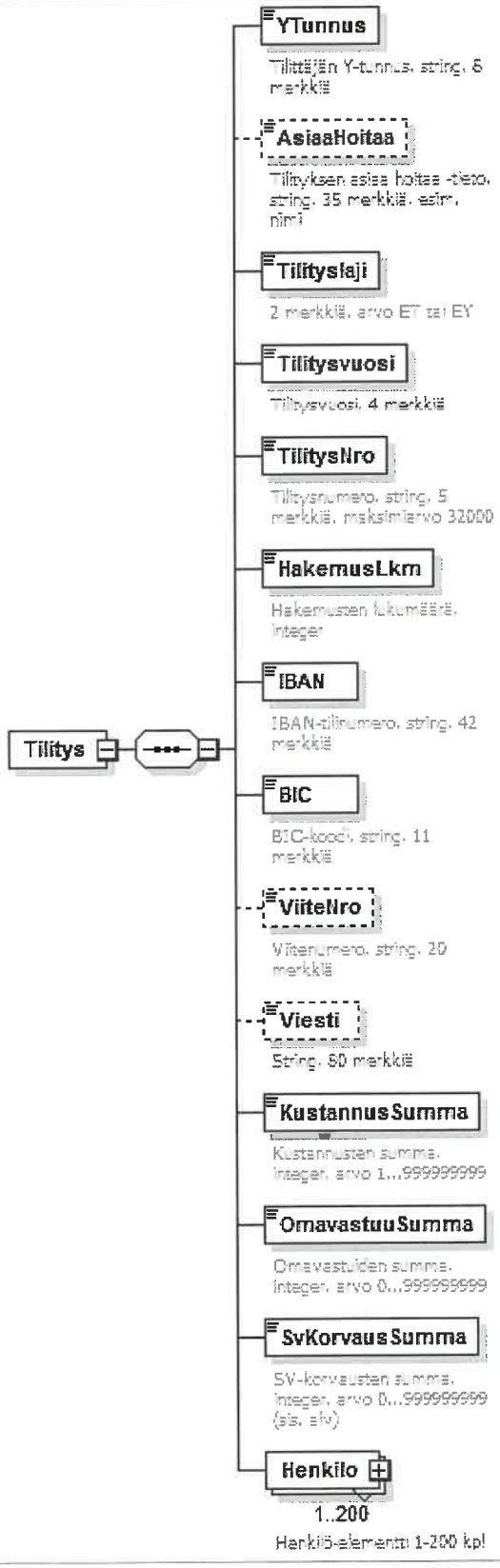
Tilitystiedot-elementti



Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
Siirtotunnus	P	string	13	**ETxxxxxxxxZZZ tai EYxxxxxxxxZZZ** **ET** = tiedoston nimen vakio alkuosa, tilitys ei sisällä yhdistelymatkoja **EY** = tiedoston nimen vakio alkuosa, tilitys sisältää ainoastaan yhdistelymatkoja **xxxxxxxx** = tilityksen toimittajan Y-tunnus ilman väliviivaa. Toimittaja voi olla joko tilittäjä itse tai tilityksen välittäjä **ZZZ** = Kelan määrittelemä alueen tunnus
Rooli	P	string	1	arvot T=tilittäjä, V=välittäjä. Välittäjä on kyseessä silloin, jos tiedot toimittanut taho ei itse tee autoilijatilitystä vaan toimii vain valmiiden tilitystietojen ja tilitysilmoitusten teknisenä välittäjänä Kelan suuntaan
Aikaleima	P	dateTime	26	Hetki, kun tilitys on tallennettu valmiiksi. Esim. 2018-07-02T15:30:01.123456
Tekija	P	string	35	Esim. tilityksen kokoajan nimi, jolta saa lisätietoa sisällöstä
Ymparisto	P	string		arvot: TUOTANTO, TESTI
Tilitys	P	Tilitys		Tilitys-elementti

2.2 Tilitys-elementti

Tilitys-elementti



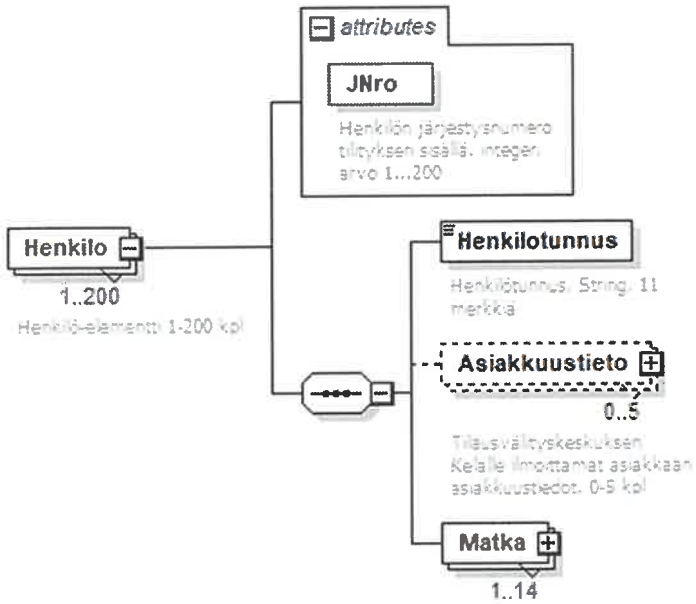
Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
YTunnus	P	string	8	Tilittäjän Y-tunnus ilman väliviivaa
AsiaaHoitaa	V	string	35	esim. henkilö, jolta saa lisätietoa matkojen tiedoista
Tilityslaji	P	string	2	ET, tilitys ei sisällä yhdistelymatkoja EY, tilitys sisältää ainoastaan yhdistelymatkoja
Tilitysvuosi	P	integer		Tilitys saa sisältää vain saman kalenterivuoden matkoja, arvo välillä 2018-9999
TilitysNro	P	string	5	ET- ja EY-tilitysten yhteinen kalenterivuosittain juokseva järjestysnumero, sallitut arvot välillä 00001-32000
HakemusLkm	P	integer		Tilityksen hakemusten lukumäärä Arvo 1<=x<=200
IBAN	P	string	42	Tilittäjän IBAN-tilinumero
BIC	P	string	11	Tilittäjän BIC-koodi
ViiteNro	V	string	20	Viitenumero, jolla suoritus maksetaan tilittäjän pankkitilille
Viesti	V	string	80	Jos viitenumeroa ei ole, on oltava viesti
KustannustenSumma	P	integer		Matkaelementeillä ilmoitettujen Kustannus-elementtien summa arvo 0<x<=999999999 (senttiä)
OmavastuuSumma	P	integer		Matkaelementeillä ilmoitettujen Omavastuu-elementtien summa arvo 0<=x<=999999999 (senttiä)
SVKorvausSumma	P	integer		Matkaelementeillä ilmoitettujen Korvaus-elementtien summa arvo 0<=x<=999999999 (senttiä)
Henkilo	P	Henkilo		Henkilo-elementtejä 1-200 kpl

Seuraavissa tapauksissa V Valinnainen muuttuu pakolliseksi P

Viitenumero	P, jos ei viestiä
Viesti	P, jos ei viitettä

2.3 Henkilo-elementti

Henkilo-elementti 1-200 kpl



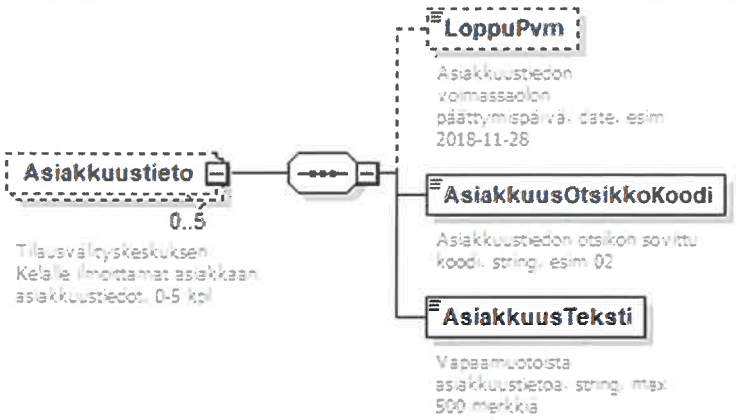
Elementti/ Attribuutti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
JNro	P	integer		Henkilön järjestysnumero ET-tilityksen sisällä, numeroinnin on oltava juokseva arvo 1<=x<=200 (enintään 200:n henkilön matkoja samassa tilitystiedostossa) Henkilön järjestysnumero EY-tilityksen sisällä, numeroinnin on oltava juokseva arvo 1<=x<=50 (enintään 50:n henkilön matkoja samassa tilitystiedostossa)
Henkilotunnus	P	string	11	Korvauksen saajan (matkustajan) henkilötunnus.
Asiakkuustieto	V	Asiakkuustieto		Tilausvälityskeskuksen Kelalle ilmoittamat asiakkaan asiakkuustiedot. 0-5 kpl
Matka	P	Matka		Matka-elementtejä 1-14 kpl

VERSIO 2.1 2.6.2021

2.4 Asiakkuustieto-elementti

Asiakkuustieto-elementti 0-5 kpl

(Samassa hakemuksessa yhden Henkilo-elementin alla voi ilmoittaa asiakkaan asiakkuustietoja enintään 5 kpl)

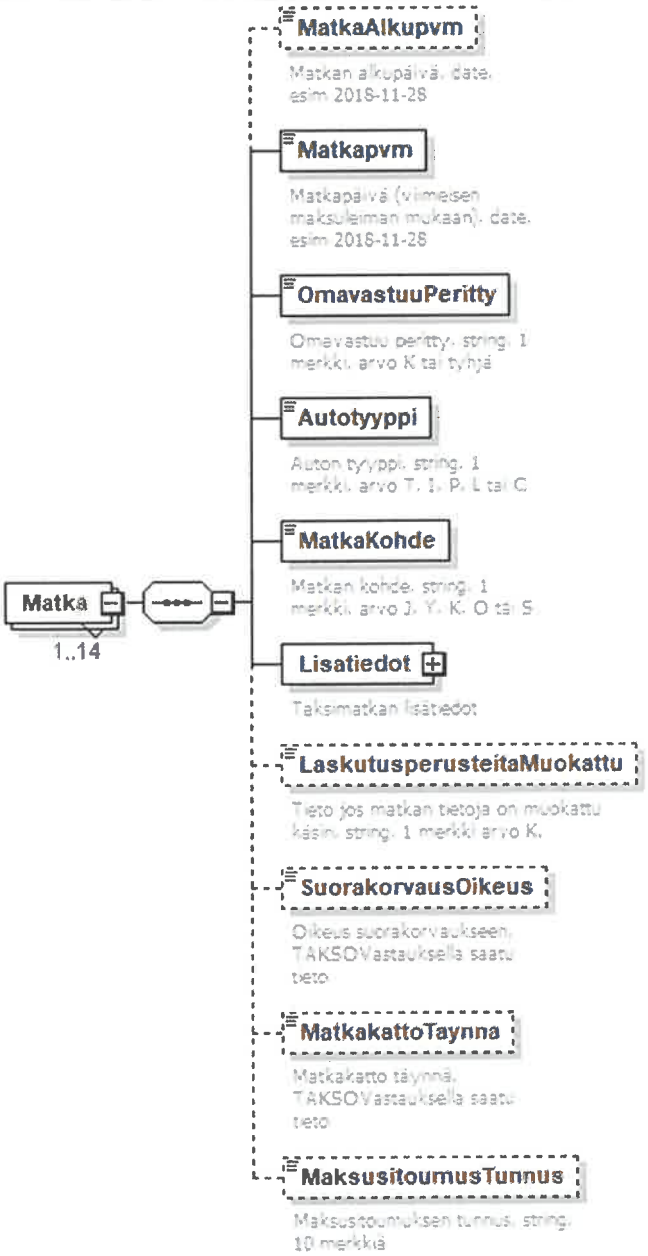


Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
LoppuPvm	V	date		Asiakkuustiedon voimassaolon päättymispäivä
AsiakkuusOtsikkoKoodi	P	string	2	Asiakkuustiedon otsikko koodi 01 Puhelinnumero(t) 02 Ajo-ohjeet 03 Poikk. lähtö- tai päätepiste 04 Saattamiseen liittyvä tieto 05 Ajoneuvoon liittyvä tieto 06 Manuaalipyörätuoli 07 Sähköpyörätuoli 08 Suuri apuväline 09 Muu apuväline 10 Porrasveto 11 Omavastuun maksu/laskutus 12 Lapsen turvaistuin 13 Opaskoira/Avustajakoira 14 Perheenjäsenen matka 15 Terv.tilasta joht. hidas ajo 98 Muu tieto 99 Päivitettävä tieto
AsiakkuusTeksti	P	string	500	Vapaamuotoista asiakkuustietoa

2.5 Matka-elementti

Matka-elementti 1-14 kpl

(Samassa hakemuksessa yhden Henkilo-elementin alla voi asiakkaan matkoja olla enintään 14 kpl)



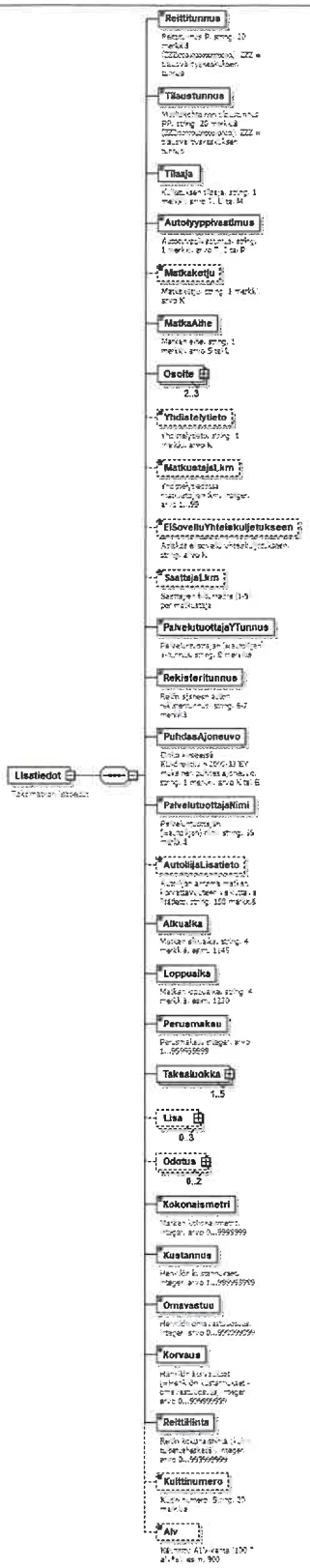
Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
MatkaAlkupvm	V	date		Päivä jolloin matka alkoi, esim. 2018-07-01
Matkapvm	P	date		Päivä jolloin matka on maksettu, esim. 2018-07-01

OmavastuuPeritty	P	string	1	Omavastuu peritty –tieto. Arvo K tai tyhjä. Arvo on tyhjä, jos omavastuuta ei ole peritty autossa (esim. siinä tapauksessa, että asiakkaan vuosittainen omavastuukatto on täynnä). Jos OmavastuuPeritty on tyhjä, on matkan Omavastuu – elementin oltava arvoltaan 0.
Autotyyppi	P	string	1	Tieto siitä, minkä tyyppisellä autolla matka on suoritettu, riippumatta siitä onko esim. peritty avustamislisää. Arvo T, I, P, L tai C • T = Taksi, • I = Esteetön ajoneuvo (invataksi) • P = Paaritaksi • L = Henkilöliikenneluvallinen auto • C = Esteetön ajoneuvo (pieni) Esteettömien taksien erittely on tehtävä Trafin 1.7.2018 voimaantulleen määräyksen (TRAFI/196251/03.04.03.00/2017) mukaisesti siten, että: • suuri esteetön ajoneuvo tuotetaan tiedolla I = Esteetön ajoneuvo (invataksi) • pieni esteetön ajoneuvo tuotetaan tiedolla C= Esteetön ajoneuvo (pieni)
MatkaKohde	P	string	1	Arvo J, Y, K tai O • J = Julkinen, • Y = Yksityinen, • K = Kelan kuntoutus • O = Ostopalvelu • S = Opisk.th
Lisatiedot	P	Lisatiedot		Taksimatkan lisätiedot-elementti
Laskutusperusteita Muokattu	V	string	1	Arvo K, jos maksutapahtumaa koskevat tiedot eivät ole syntyneet automaattisesti auton maksujärjestelmässä, vaan tiedot on jouduttu tallentamaan manuaalisesti maksuliikennekeskuksessa kuljettajan toimittamien tositteiden perusteella.
Suorakorvausoikeus	V	boolean		Arvo, joka on saatu TAKSOVastaus-sanomalla.

				Jos kyselyä ei ole tehty esim. häiriön vuoksi, arvoa ei palauteta.
MatkakattoTaynna	V	boolean		Arvo, joka on saatu TAKSOVastaus-sanomalla. Jos kyselyä ei ole tehty esim. häiriön vuoksi, arvoa ei palauteta.
MaksusitoumusTunnus	V	string	10	Toimeentulontuen sähköisen maksusitoumuksen tunnus.

2.6 Lisatiedot-elementti

Lisatiedot-elementti



Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
Reittitunnus	P	string	20	**ZZZxxxxxxxxxxxxxxxxx** Reitin tunnus. Yhteen reittitunnukseen liittyy yksi tai useampi Tilaustunnus. Yhdistelymatkoissa samassa kuljetuksessa olleilla on sama reittitunnus. ZZZ= Alueen tunnus (Kela määrittää tunnuksen)
Tilaustunnus	P	string	20	**ZZZxxxxxxxxxxxxxxxxx** Uniikki matkakohtainen tilaustunnus, jonka Tilausvälitysyhtiön järjestelmä luo. Jokainen yhdensuuntainen matka saa oman Tilaustunnuksen (esim. menopaluumatka = kaksi Tilaustunnusta). ZZZ= Alueen tunnus (Kela määrittää tunnuksen)
Tilaaja	P	string	1	Kuljetuksen tilaaja arvo T, U tai M • T = Terveydenhuolto, • U = Tuttu taksi, • M = Muu (esim. asiakas itse) ~~arvo verkkotilauksissa V, X tai Z~~ ~~• V = VerkkoTH~~ ~~• X = VerkkoTuttuTaksi~~ ~~• Z = VerkkoMuu~~
Autotyyppivaatimus	P	string	1	Tieto siitä, mikä on ollut matkan autotyyppivaatimus asiakkaan tilauksen perusteella. Arvo T, I tai P • T = Taksi • I = Esteetön ajoneuvo (invataksi) • P = Paaritaksi
Matkaketju	V	string	1	Arvo K Arvo K, käytetään silloin kun asiakas kulkee vain osan matkasta taksilla. Jos kyseessä on matkaketju, Osoite-elementissä on ilmoitettava myös osoitetyyppi K = Kohde

MatkaAihe	P	string	1	Arvo S tai L • S = Sairaus • L = Liikenneolosuhteet
Osoite	P	Osoite		Osoite-elementtejä 2-3 kpl
Yhdistelytieto	V	string	1	Arvo K, käytetään jos kyseessä on yhdistelymatka eli samaan reittiin on yhdistelty muita asiakkaita. Saattajaa ei lasketa erilliseksi asiakkaaksi. Yhdistelymatkoissa samaan reittiin yhdistellyt asiakkaat tuotetaan samaan tilitykseen.
MatkustajaLkm	V	integer		arvo 1<=x<=99 Pakollinen tieto, jos kyseessä on yhdistelymatka. Sama kuin asiakkaiden (Kela-korttilaisten) lukumäärä reitillä/ reittisuunnalla.
EiSovelluYhteiskuljetukseen	V	string	1	Arvo K, jos esitietojen tai terveydenhuollon ilmoituksen perusteella asiakas ei voi terveydentilasta johtuvista syistä matkustaa yhteiskuljetuksella.
SaattajaLkm	V	integer		Arvo 1-9, jos tieto on annettu. Saattajalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan avustajaa, joka ei ole oikeutettu Kela-korvaukseen kyseiseltä matkalta. Yhdistelykyydissä tieto tulee vain niille henkilöille, joilla saattaja ollut mukana. SaattajaLkm + MatkustajaLkm = kyydissä olleiden matkustajien kokonaismäärä.
PalveluntuottajaYTunnus	P	string	8	Reitin ajaneen palveluntuottajan Y-tunnus
PalveluntuottajaNimi	P	string	35	Reitin ajaneen palveluntuottajan nimitieto
Rekisteritunnus	P	string	5-7	Reitin ajaneen auton rekisteritunnus
PuhdasAjoneuvo	P	string	1	Arvo K tai E Onko kyseessä EU-direktiivin 2009/33/EY mukainen puhdas ajoneuvo
AutoilijaLisatieto	V	string	158	Matkaan liittyvä ja korvauskäsittelyyn vaikuttava lisätieto, jonka tilausvälityskeskus on kirjannut.
Alkuaika	P	string	4	Matkan alkuaika eli aika, jolloin mittari on laitettu päälle, esim. 1145 (hhmm)

Loppuaika	P	string	4	Matkan loppuaika eli aika, jolloin maksutapahtuma syntyy ja asiakas saa kuitin matkasta, esim. 1230 (hhmm)
Perusmaksu	P	integer		Perusmaksu arvo 0<=x<=999999999.
Taksaluokka	P	Taksaluokka		Taksaluokka-elementtejä 1-3 kpl
Lisa	V	Lisa		Lisa-elementtejä 0-3 kpl
Odotus	V	Odotus		Odotus-elementtejä 0-2 kpl
Kokonaismetri	P	integer		Matkan pituus metreinä. Yhdistelykyydissä kohtaan tulee reitin metrimäärä matkan päättymishetkellä/kuitin tulostushetkellä reitin alusta lukien. arvo 0<=x<=9999999.
Kustannus	P	integer		Henkilön kustannus matkasta. Yksin tehdyllä matkalla Kustannus = Reittihinta Yhdistelykyydeissä Kustannus muodostuu kunkin asiakkaan kuitin tulostushetkellä ja vastaa asiakkaalle matkasta aiheutunutta kustannusta. Yhdistelymatkoissa kunkin asiakkaan kustannukset ilmoitetaan asiakkaan tekemän matkan mukaan. Henkilön kustannuksissa tulee olla mukana ko. henkilön kuljettamiseen liittyvät lisämaksut kuten avustamislisä siten, että lisämaksuja ei jaeta muiden asiakkaiden kesken. arvo 0<x<=999999999 (senttiä)
Omavastuu	P	integer		Asiakkaan maksama osuus matkasta (esim. 2500) tai 0, jos asiakas on esittänyt matkakattokortin tai sen väliaikaisesti korvaavan todistuksen tai matkan omavastuuseen on käytetty toimeentulotuen maksusitoumusta. Omavastuu on matkakohtainen tieto ja vastaa aina asiakkaan

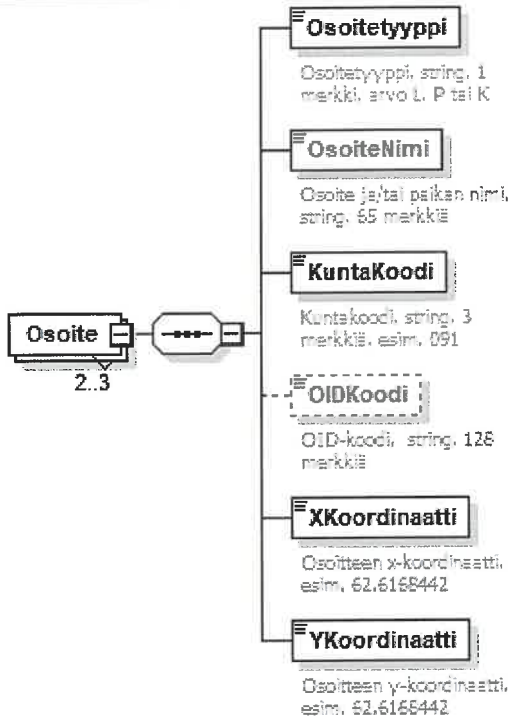
				todellisuudessa autossa maksamaa rahamäärää. Jos matkan hinta on sama kuin omavastuu tai alle omavastuun määrän, omavastuuna peritään koko matkan hinta. arvo 0<=x<=999999999 (senttiä)
Korvaus	P	integer		= Kustannus – Omavastuu arvo 0<=x<=999999999 (senttiä)
ReittiHinta	P	integer		Reitille taksamittarilla syntynyt kokonaiskustannus maksuhetkellä ennen kuin maksetaan omavastuu. Sisältää mahdolliset lisämaksut ja odotuksesta syntyneet kustannukset. arvo 0<=x<=999999999 (senttiä)
Kuittinumero	V	string	20	Kuljettajalle jääneen maksukuitin kuittinumero
Alv	V	integer		Käytetty arvonlisäverokanta (100 * alv%), esim. 900

Seuraavissa tapauksissa V Valinnainen muuttuu pakolliseksi P

MatkustaLkm P, jos Yhdistelytieto = K

2.7 Osoite-elementti

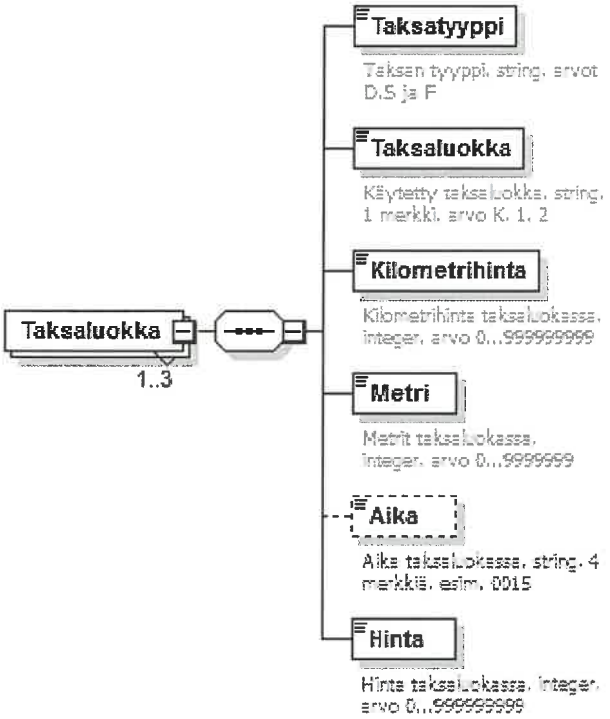
Osoite-elementti 2-3 kpl



Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
Osoitetyyppi	P	string	1	Arvo L, P tai K • L = lähtöpiste (liittyy taksimatkaan) • P = päätepiste (liittyy taksimatkaan) • K = kohde (liittyy vain matkaketjuun) Jokaisella matkalla on L ja P. K on ilmoitettava aina matkaketjussa.
OsoiteNimi	P	string	65	Katuosoite, esim. Hämeenkatu 1 Terveydenhuollon yksiköistä ilmoitetaan laitoksen nimi ja katuosoite.
KuntaKoodi	P	string	3	Kunnan koodi, esim. 091
OIDKoodi	V	string	128	Osoitetta vastaava OID-koodi, joka on annettu hoitolaitoksille, ei vielä käytössä
XKoordinaatti	P	float		Koordinaatistona WGS 84
YKoordinaatti	P	float		Koordinaatistona WGS 84.

2.8 Taksaluokka-elementti

Taksaluokka-elementti 1-3 kpl

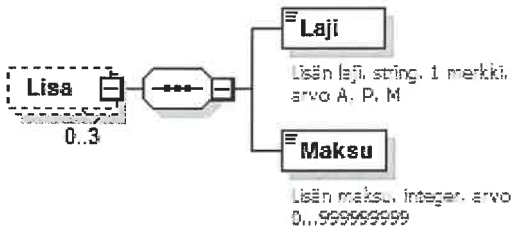


Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
Taksatyyppi	P	string	1	Arvo D, S, F • S = Single, nykyinen veloitusmalli • D = Double, veloitus sekä aikaa että matkaa (ei käytössä). • F = Fixed price, sopimusajo (ei käytössä)
Taksaluokka	P	string	1	Arvo K, 1 tai 2 • K = kassa-ajo • 1 = 1-4 henkilöä • 2 = yli 4 henkilöä
Kilometrihinta	P	integer		Kentässä ilmoitetaan kilpailutetun hinnan mukainen, käytetyn taksaluokan km-hinta (esim. 133) arvo 0<=x<=999999999 (senttiä)
Metri	P	integer		Ajettu matka taksaluokassa

				arvo 0<=x<=9999999 (metriä)
Aika	V	string	4	Ajettu aika taksaluokassa esim. 0015 (hhmm)
Hinta	P	integer		Kertynyt hinta taksaluokassa arvo 0<=x<=999999999 (senttiä)

2.9 Lisa-elementti

Lisa-elementti (0 – 3 kpl)



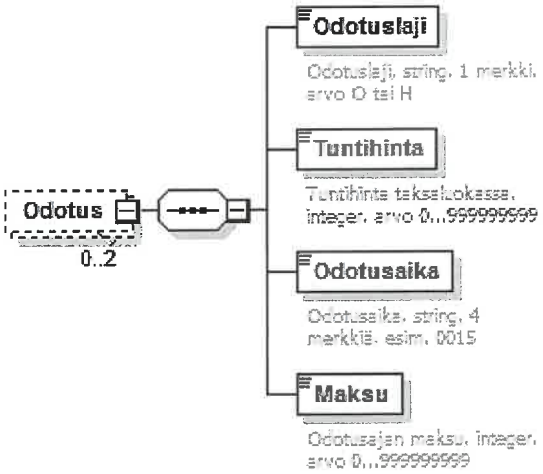
Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
Laji	V	string	1	Arvo A, P tai M • A = Avustamislisä, • P = Paarilisä tai Porraslisä • M = muu lisä
Maksu	V	integer		Lisämaksun hinta arvo 0<=x<=999999999 (senttiä)

Seuraavissa tapauksissa V Valinnainen muuttuu pakolliseksi P

Lisa-elementti P, jos Laji tai Maksu -kentässä on tietoa

2.10 Odotus-elementti

Odotus-elementti (0 – 2 kpl)



Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
Odotuslaji	V	string	1	Arvo O, H • O = Odotettu asiakasta • H = hidas ajo Odotusaika (O) ei sisälly taksaluokkiin. Odotusaika on eriteltävä omaksi odotuslajikseen (tuntihinta, odotusaika ja maksu). Hidas ajo (H) sisältyy taksaluokkiin, mutta se on eriteltävä myös omaksi odotuslajikseen (tuntihinta, odotusaika ja maksu).
Tuntihinta	V	integer		Kentässä ilmoitetaan enintään kilpailutetun hinnan mukainen odotusajan veloitusperuste tunnilta, esim. 3800. arvo 0<=x<=999999999 (senttiä)
Odotusaika	V	string	4	Odotuksen kesto esim. 0015 (hhmm)
Maksu	V	integer		Odotuksen hinta, esim. 950 arvo 0<=x<=999999999 (senttiä)

Seuraavissa tapauksissa V Valinnainen muuttuu pakolliseksi P

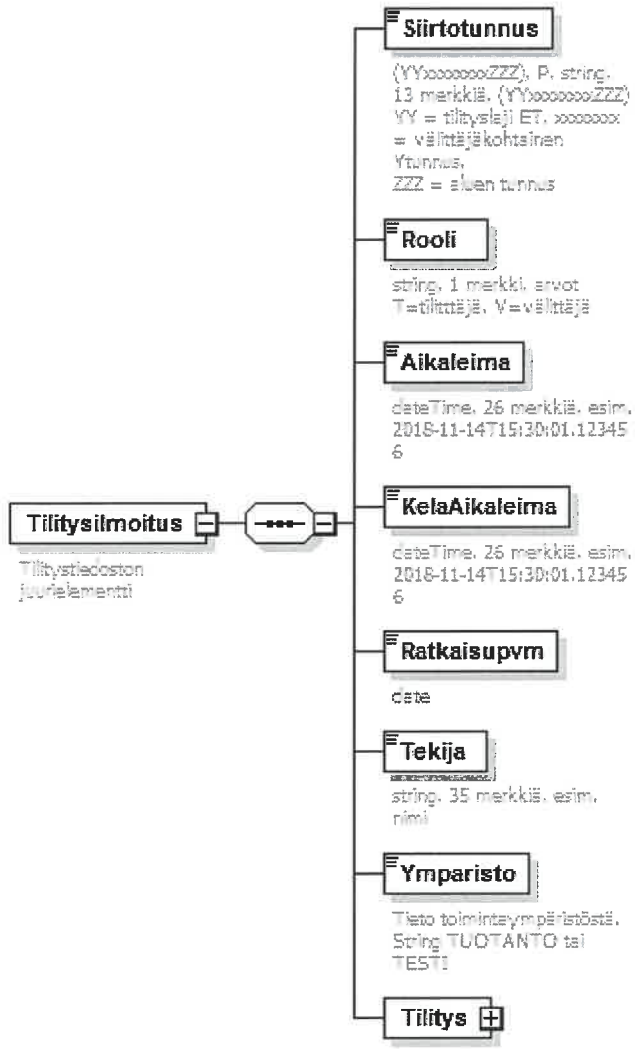
Odotus-elementti	P, kaikki tiedot pakollisia, jos jossain Odotus-elementin –kentässä on tietoa

3. Tilitysilmoitustietojen tietokuvaus

P=pakollinen/V=valinnainen

Rahamäärät ovat sentteinä. Kustannukset ilmoitetaan arvonlisäverollisina.

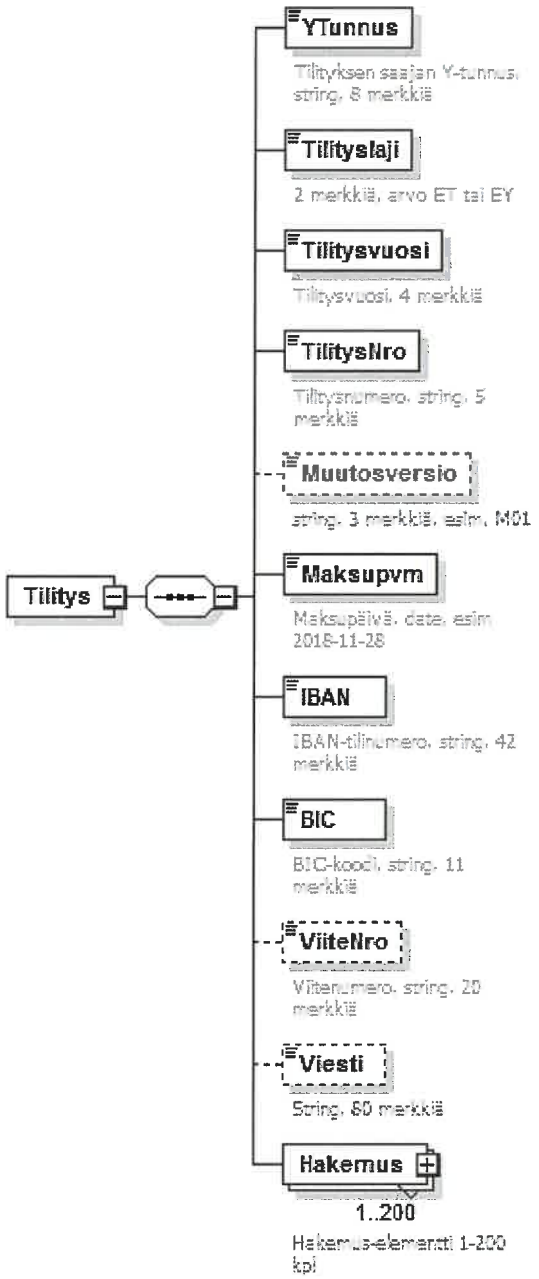
Tilitysilmoitus-elementti



Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
Siirtotunnus	P	string	13	**ETxxxxxxxxZZZ tai EYxxxxxxxxZZZ** **ET** = tiedoston nimen vakio alkuosa, tilitys ei sisällä yhdistelymatkoja **EY** = tiedoston nimen vakio alkuosa, tilitys sisältää ainoastaan yhdistelymatkoja **xxxxxxxx** = tilityksen toimittajan Y-tunnus ilman väliviivaa. Toimittaja voi olla joko tilittäjä itse tai tilityksen välittäjä **ZZZ** = Kelan määrittelemä alueen tunnus
Rooli	P	string	1	arvot T = tilittäjä, V = välittäjä. Välittäjä on kyseessä silloin kun tiedot toimittanut taho ei itse tee autoilijatilitystä vaan toimii vain valmiiden tilitystietojen ja tilitysilmoitusten teknisenä välittäjänä Kelan suuntaan
Aikaleima	P	dateTime		Hetki, kun tilitys on tallennettu valmiiksi. Esim. 2018-07-02T15:30:01.123456
KelaAikaleima	P	dateTime		Hetki. jolloin tilitysilmoitus Kelassa muodostettu
Ratkaisupvm	P	date		Päivä, jolloin tilitys ratkaistu Kelassa
Tekija	P	string	35	Esim. tilityksen kokoajan nimi, jolta saa lisätietoa sisällöstä
Ympäristö	P	string		arvot: TUOTANTO, TESTI
Tilitys	P	Tilitys		Tilitys-elementti

3.1 Tilitys-elementti

Tilitys-elementti



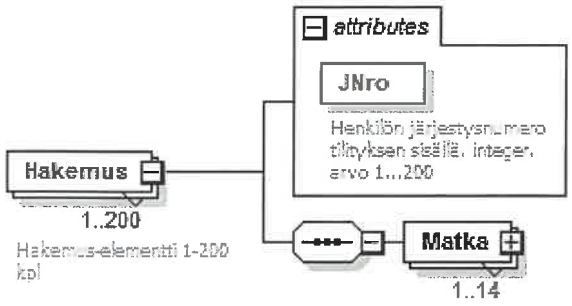
Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
YTunnus	P	string	8	Tilittäjän Y-tunnus ilman väliviivaa
Tilityslaji	P	string	2	**ET** = tiedoston nimen vakio alkuosa, tilitys ei sisällä yhdistelymatkoja **EY** = tiedoston nimen vakio alkuosa, tilitys sisältää ainoastaan yhdistelymatkoja
Tilitysvuosi	P	integer		Tilitys saa sisältää vain saman kalenterivuoden matkoja, arvo välillä 2018 - 9999
TilitysNro	P	string	5	Juokseva tilityksen järjestysnumero kalenterivuosittain, **sallitut arvot välillä 00001-32000**
Muutosversio	V	string	3	Ns. lisätilityksissä, joissa ratkaistaan tilityksen edellisessä ratkaisussa kesken jääneen tapaukset, muutosversion tunnus on vakio M ja sen jälkeen juokseva numero. Ns. tarkistusratkaisuissa, joissa maksetaan lisäsuoritusta aiemman myönteisen tai osamyönnön jälkeen, muutosversion tunnus on M00.
Maksupvm	P	date		Kelan maksupäivä, liikamaksu (takaisinperintä) – tilanteessa arvona.9999-12-31
IBAN	P	string	42	Tilittäjän IBAN-tilinumero
BIC	P	string	11	Tilittäjän BIC-koodi
ViiteNro	V	string	20	Viitenumero, jolla suoritus maksetaan tilittäjän pankkitilille
Viesti	V	string	80	Jos viitenumeroa ei ole, on oltava viesti
Hakemus	P	Hakemus		Hakemus-elementtejä 1-200 kpl

Seuraavissa tapauksissa V Valinnainen muuttuu pakolliseksi P

Viitenumero	P, jos ei viestiä
Viesti	P, jos ei viitettä

3.2 Hakemus-elementti

Hakemus-elementti 1-200 kpl

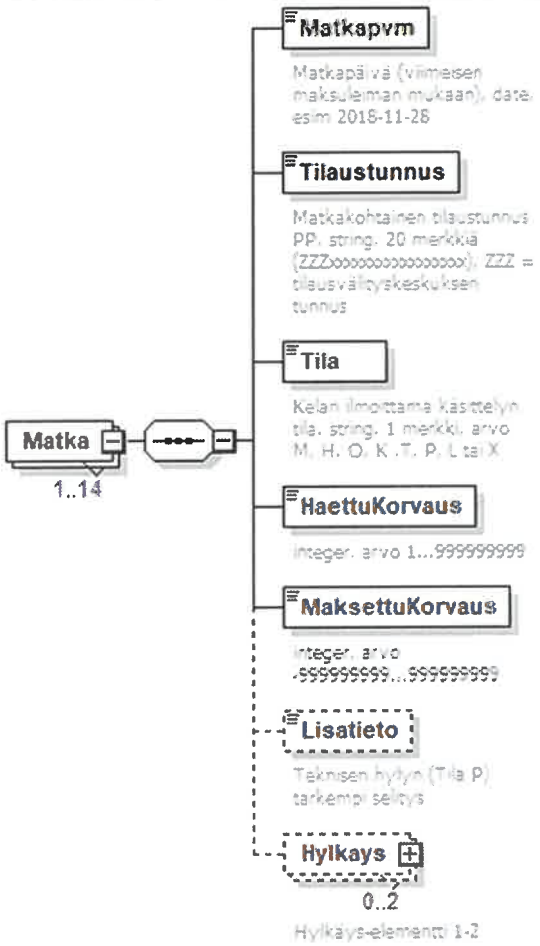


Elementti/ Attribuutti	P/ V	Muoto	Pituus	Kuvaus
JNro	P	integer		Henkilön järjestysnumero tilityksen sisällä, numeroinnin on oltava juokseva arvo 1<=x<=200 ET-tilityksissä enintään 200:n eri henkilön matkoja samassa tilitystiedostossa. EY-tilityksissä enintään 50:n eri henkilön matkoja samassa tilitystiedostossa.
Matka	P	Matka		Matka-elementtejä 1-14 kpl

3.3 Matka-elementti

Matka-elementti 1-14 kpl

(yhden asiakkaan matkoja voi olla enintään 14 kpl samassa hakemuselementissä)

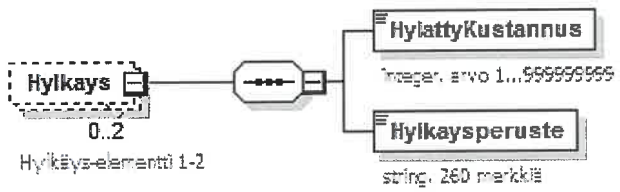


Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
Matkapvm	P	date		Päivä jolloin matka on tehty, esim. 2018-07-02
Tilaustunnus	P	string	20	**ZZZxxxxxxxxxxxxxxxxx** Uniikki matkakohtainen tilaustunnus, jonka Tilausvälitysyhtiön järjestelmä luo. Jokainen yhdensuuntainen matka saa oman Tilaustunnuksen (esim. menopaluumatka = kaksi Tilaustunnusta). ZZZ= Alueen tunnus

Tila	P	string	1	M = Myöntö H = Hylkäys O = Osamyöntö K = Kesken T = Taksimatkan korvausta muutettu muusta syystä (esim. Kela on vähentänyt matkakorvauksesta omavastuun, joka on jäänyt autoilijalta perimättä vaikka asiakkaan omavastuukatto ei ole täynnä) P = Palautetaan käsittelyyn (Kelassa tehty tekninen hylky, hylkäysperusteena 'Tekninen hylky', Lisätieto-elementissä Kelan virkailijan tarkempaa selitystä esim. 'hylätty, koska sovittu, että jaettu matka tuodaan uudestaan) L = Lisäsuoritus (jos lisäsuoritus, Maksettu korvaus –elementissä on lisäsuorituksen määrä) X = Liikamaksu (= takaisinperintä), Maksettu korvaus –elementti on silloin negatiivinen
HaettuKorvaus	P	integer		Alkuperäinen haettu korvaus arvo 0<x<=999999999 (senttiä)
MaksettuKorvaus	P	integer		Kelan maksama korvaus tai liikamaksun määrä arvo -999999999<x<=999999999 (senttiä)
Lisatieto	V	string	150	Teknisen hylyn, Tila = P, tarkempi selitys
Hylkays	V	Hylkays		Hylkays-elementtejä 0-2 kpl

3.4 Hylkays-elementti

Hylkays-elementti 0-2 kpl



Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
HylattuKustannus	V	integer		Kelan hylkäämän kustannuksen määrä Arvo 0<x<=999999999
Hylkaysperuste	V	string	260	Hylkäyksen syy aukikirjoitettuna

Seuraavissa tapauksissa V Valinnainen muuttuu pakolliseksi P

Hylkaysperuste P, jos HylattuKustannus on

HylattuKustannus P, jos Hylkaysperuste on

4. Palautetietojen tietokuvaus

P=pakollinen/V=valinnainen

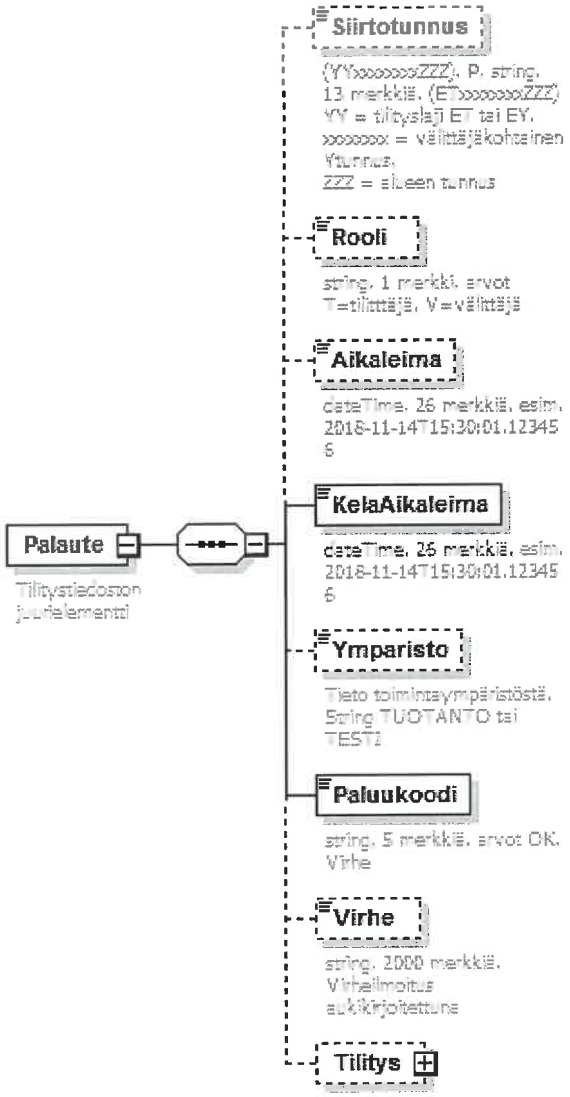
Pakollisia tietoja ovat Kelan aikaleima ja Paluukoodi.

Jos tilityksessä ei ole virheitä, pakollisia tietoja ovat muut paitsi Virhe, Henkilön järjestysnumero ja varatilat.

Jos tilitys on virheellinen, palautetiedostossa pystytään palauttamaan ensimmäisen

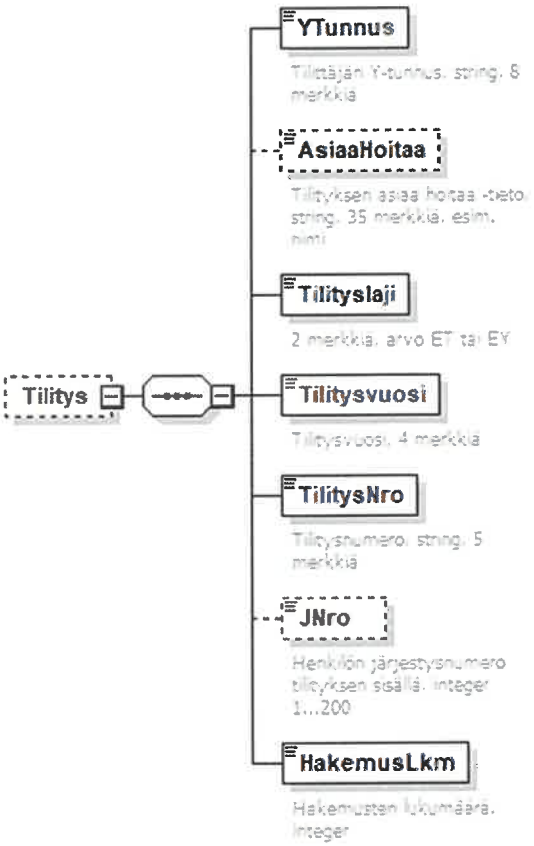
löytyneen virheen syy, silloin Virhe-tieto on pakollinen. Jos tilitys on muodollisesti virheellinen, tilityselementtiä ei ole.

Palaute-elementti



Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
Siirtotunnus	V	string	13	**ET** = tiedoston nimen vakio alkuosa, tilitys ei sisällä yhdistelymatkoja **EY** = tiedoston nimen vakio alkuosa, tilitys sisältää ainoastaan yhdistelymatkoja **xxxxxxxx** = tilityksen toimittajan Y-tunnus ilman väliviivaa. Toimittaja voi olla joko tilittäjä itse tai tilityksen välittäjä **ZZZ** = Kelan määrittelemä alueen tunnus
Rooli	V	string	1	Arvot T = tilittäjä, V = välittäjä. Välittäjä on kyseessä silloin, jos tiedot toimittanut taho ei itse tee autoilijatilitystä vaan toimii vain valmiiden tilitystietojen ja tilitysilmoitusten teknisenä välittäjänä Kelan suuntaan
Aikaleima	V	dateTime		Hetki, kun tilitys on tallennettu valmiiksi. Esim. 2018-07-02T15:30:01.123456
KelaAikaleima	P	dateTime		Hetki, jolloin palaute Kelassa on muodostettu
Ymparisto	V	string		arvo TUOTANTO tai TESTI
Paluukoodi	P	string	5	arvo OK tai Virhe
Virhe	V	string	2000	Virhe aukikirjoitettuna
Tilitys	V	Tilitys		Tilitys-elementti

Tilitys-elementti



Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
YTunnus	V	string	8	Tilittäjän Y-tunnus ilman väliviivaa
AsiaaHoitaa	V	string	35	esim. henkilö, jolta saa lisätietoa matkojen tiedoista
Tilityslaji	V	string	2	**ET** = tilitys ei sisällä yhdistelymatkoja **EY** = tilitys sisältää ainoastaan yhdistelymatkoja
Tilitysvuosi	V	integer		Tilitys saa sisältää vain saman kalenterivuoden matkoja, arvo välillä 2018 - 9999
TilitysNro	V	string	5	Juokseva tilityksen järjestysnumero kalenterivuosittain, sallitut arvot välillä 00001-32000
JNro	V	integer		Henkilön järjestysnumero tilityksen sisällä
HakemusLkm	V	integer		hakemusten lukumäärä ET-tilityksessä, arvo 1 <=x<=200, EY-tilityksissä 1 <=x<=50

5. Kelan tekemät tarkistukset tilitystietoihin

Kela tekee seuraavat tarkistukset saapuneeseen tilitystiedostoon ja virheen tullessa eteen keskeyttää tiedoston tarkistuksen. Mitään ko. tiedostossa olleita korvaustietoja ei tällöin mene eteenpäin käsittelyyn. Virhe raportoidaan paluutiedostossa:

Onko tilityksen saajalla voimassaoleva sopimus Kelan matkasopimusrekisterissä.
Virheilmoitus 'Ei voimassaolevaa sopimusta'.

Onko siirtotunnuksen Y-tunnus oikein. Y-tunnuksen muodollinen oikeellisuus tarkistetaan (viimeinen merkki on tarkistemerkki)
Virheilmoitus 'Siirtotunnuksen Y-tunnus on virheellinen.'

Onko siirtotunnuksessa olevalla alueella (ZZZ) tehty sopimus
Virheilmoitus 'Alueella ei ole sopimusta.'

Onko tilityksen saajan Y-tunnus oikein. Y-tunnuksen muodollinen oikeellisuus tarkistetaan (viimeinen merkki on tarkistemerkki)
Virheilmoitus 'Tilittäjän Y-tunnus on virheellinen.'

Onko sama tilitys jo tietokannassa (tilityksen saajan Y-tunnus/tilityksen laji/vuosi/numero)
Virheilmoitus 'Sama tilitys on tuotu jo aikaisemmin'.

Onko hakemusten lukumäärä sama kuin tilitykseen sisältyvien henkilö-elementtien lukumäärä yhteensä
Virheilmoitus 'Hakemusten yhteismäärä poikkeaa tilitykseen sisältyvien hakemusten yhteen lasketusta määrästä'.

IBAN-tilinumeron muodollinen oikeellisuus
Virheilmoitus 'Virheellinen tilinumero'.

BIC-koodin muodollinen oikeellisuus
Virheilmoitus 'Virheellinen pankkitunniste (BIC)'

Viitenumeron muodollinen oikeellisuus
Virheilmoitus 'Virheellinen viitenumero'.

Viitenumeron ja viestin keskinäinen pakollisuus
Jos viitenumero puuttuu, eikä viestiä ole annettu, annetaan
Virheilmoitus 'Viitenumero tai viesti puuttuu'.

Onko tilityselementin kustannusten yhteismäärä sama kuin matkaelementeillä ilmoitetut korvausten kustannukset yhteensä
Virheilmoitus 'Kustannusten yhteismäärä poikkeaa xxxxxxxxxx,xx euroa matkoilla ilmoitetuista kustannuksista'.

Onko tilityksen korvausten yhteismäärä sama kuin matkaelementeillä ilmoitettu svkorvausten yhteismäärä
Virheilmoitus 'Korvausten yhteismäärä poikkeaa xxxxxxxxxx,xx euroa matkoilla ilmoitetusta määrästä'.

VERSIO 2.1 2.6.2021

Onko sama hakemuksen järjestysnumero jo samassa tilityksessä
Virheilmoitus 'Sama hakemusnumero useamman kerran'.

Onko hakemusten järjestysnumerointi juokseva ja aukoton
Virheilmoitus 'Henkilöiden numerointi ei ole jatkuva'

Onko henkilötunnus muodollisesti oikein
Jos ei ole, **virheilmoitus** 'Virheellinen henkilötunnus'.

Onko henkilötunnus yleistiedoissa (yleistietokanta) ja aktiivi
Jos ei löydy, **virheilmoitus** 'Henkilötunnus ei ole yleistiedoissa'.
Jos ei aktiivi, **virheilmoitus** 'Entinen HT (uusi pvkkvv-xxxx)'.

Onko henkilö kuollut ennen matkapäivää (tarkistetaan yleistietokannasta)
Virheilmoitus 'Kuollut pv.kk.vsvv (=kuolinpäivä tai epävirallinen kuolinpäivä). Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'' '.

Onko matkapäivä aikaisempi kuin henkilön syntymäaika
Virheilmoitus 'Matkapäivä aikaisempi kuin syntymäaika. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'' '.

Ovatko matkapäivät hakemuksen saapumispäivältä tai sitä myöhemmältä ajalta
Virheilmoitus 'Matkapäivä hakemuksen saapumispäivää myöhäisempi. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'' '.

Ovatko kaikki matkapäivät 1.7.2018 tai sen jälkeisiä päiviä
Virheilmoitus 'Tilityksellä voi hakea 1.7.2018 tai sen jälkeen tehtyjä matkoja. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'' '.

Jos yhdistelymatka, matkustajien lukumäärän pitää olla > 1
Jos matkustajien lukumäärä 1 tai 0, annetaan
Virheilmoitus 'Yhdistelymatkan matkustajien lukumäärä virheellinen. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'' '.

Onko palveluntuottajan Y-tunnus oikein. Y-tunnuksen muodollinen oikeellisuus tarkistetaan (viimeinen merkki on tarkistemerkki)
Virheilmoitus 'Virheellinen palveluntuottajan Y-tunnus. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'' '.

Jos omavastuu on peritty, omavastuuosuus on pakollinen tieto
Virheilmoitus 'Virheellinen omavastuu. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'' '.

Jos omavastuuta ei ole peritty, omavastuuosuuden määrä = 0
Jos omavastuun määrä ei ole 0, annetaan
Virheilmoitus 'Virheellinen omavastuu. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'' '.

Tarkistetaan, että henkilön kustannus miinus henkilön omavastuuosuus= henkilön korvaus
Jos henkilön laskettu korvaus poikkeaa tiedostossa ilmoitetusta henkilön korvauksesta, annetaan
Virheilmoitus 'Virhe korvauksen laskennassa. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'' '.

Tarkistetaan, ettei sama odotuslaji ole kahteen kertaan.
Jos sama odotuslaji on kahteen kertaan, annetaan

VERSIO 2.1 2.6.2021

Virheilmoitus 'Odotuslaji O kahteen kertaan.' tai 'Odotuslaji H kahteen kertaan. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"

Tarkistetaan, ettei sama taksaluokka ole kahteen kertaan.
Jos sama taksaluokka on kahteen kertaan, annetaan
Virheilmoitus 'Sama taksaluokka kahteen kertaan. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"

Tarkistetaan, ettei sama lisälaji ole kahteen kertaan.
Jos sama lisälaji on kahteen kertaan, annetaan
Virheilmoitus 'Sama lisälaji kahteen kertaan. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX" '

Tarkistetaan, että samassa hakemuksessa ei ole matkoja eri kalenterivuosilta. Yhdessä tilityksessä voi kuitenkin olla matkoja eri vuosilta.
Jos samassa hakemuksessa on matkoja eri kalenterivuosilta, annetaan
Virheilmoitus 'Samassa hakemuksessa matkoja eri kalenterivuosilta.'

Onko tilityksen numero alle 32 000.
Virheilmoitus 'Tilityksen numero on suurempi kuin 32000. '

Tarkistetaan onko asiakkuustiedon otsikkokoodi sallittu.
Virheilmoitus 'Virheellinen asiakkuustiedon otsikko. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'

Onko rekisteritunnus tieto tuotu, jos matkapäivä 1.1.2022 tai sen jälkeen
Virheilmoitus 'Rekisteritunnus puuttuu. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'

Onko puhdasajoneuvo tieto tuotu, jos matkapäivä 1.1.2022 tai sen jälkeen
Virheilmoitus 'Puhdasajoneuvo tieto puuttuu. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'

Tarkistetaan, onko kaikissa matkoissa X- ja Y-koordinaatti suurempi kuin 0
Virheilmoitus 'Koordinaatti on virheellinen. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'

Onko rekisteritunnus tieto tuotu, jos matkapäivä 31.12.2021 tai sitä ennen
Virheilmoitus 'Virheellinen tieto: Rekisteritunnus. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'

Onko puhdasajoneuvo tieto tuotu, jos matkapäivä 31.12.2021 tai sitä ennen
Virheilmoitus 'Virheellinen tieto: Puhdasajoneuvo. Tilaustunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX'

Liite 11.8 Kuukausiraporttipohja matkamäärät ja puhelinpalvelu

ASIAKASPUHELUT SUOMI **Kilpailutusalue ja palveluntuottaja:** _____

*** Tarjotut puhelut pitävät sisällään kaikki tilausvälityskeskukseen soitetut puhelinnumerot**

Päivämäärä	Tarjotut puhelut lkm*	Vastatut puhelut lkm	Hoidettujen puheluiden jonotusaika ka mm:ss	Puhelun kesto ka mm:ss	Palvelu prosentti	Vastaamattomat puhelut kpl

YHTEENSÄ

ASIAKASPUHELUT RUOTSI **Kilpailutusalue ja palveluntuottaja:** _____

*** Tarjotut puhelut pitävät sisällään kaikki tilausvälityskeskukseen soitetut puhelinnumerot**

Päivämäärä	Tarjotut puhelut lkm*	Vastatut puhelut lkm	Hoidettujen puheluiden jonotusaika ka mm:ss	Puhelun kesto ka mm:ss	Palvelu prosentti	Vastaamattomat puhelut kpl

Liite 11.8 Kuukausiraporttipohja matkamäärät ja puhelinpalvelu

Terveydenhuollon tilauspuhelut **Kilpailutusalue ja palveluntuottaja:** ____________________

* Tarjotut puhelut pitävät sisällään kaikki tilausvälityskeskukseen soitetut puhelinnumerot

Päivämäärä	Tarjotut puhelut lkm*	Vastatut puhelut lkm	Hoidettujen puheluiden jonotusaika ka mm:ss	Puhelun kesto ka mm:ss	Palvelu prosentti	Vastaamattomat puhelut kpl
YHTEENSÄ						

Liite 11.8 Kuukausiraporttipohja matkamäärät ja puhelinpalvelu

Muut tilauspuhelut **Kilpailutusalue ja palveluntuottaja:**

Muut tilauspuhelut esimerkiksi autoilijoiden/kuljettajien tekemät vakiotaksiasiakkaiden tilauspuhelut

*** Tarjotut puhelut pitävät sisällään kaikki tilausvälityskeskukseen soitetut puhelinnumerot**

Päivämäärä	Tarjotut puhelut lkm*	Vastatut puhelut lkm	Hoidettujen puheluiden jonotusaika ka mm:ss	Puhelun kesto ka mm:ss	Palvelu prosentti	Vastaamattomat puhelut kpl
YHTEENSÄ						

Liite 11.8 Kuukausiraporttipohja matkamäärät ja puhelinpalvelu

Välitetyt matkat päivittäin ja kuukausittain Kuukausi: **Kilpailutusalue ja palveluntuottaja:**

*Laskentakaava erillisessä liitteessä

Matkapäivä	Matkoja yksin	Matkoja yhdistetty	Matkoja yhteensä	Yhdisteltyjen matkojen % osuus kaikista matkoista*	Yksinmatkus-tusoikeudel-liset matkat	Yksinmatkustusoikeu-dellisten lukumäärä välitysjärjestelmässä	Matkaketju-matkat	Yhteensä matkoja/reitti	Liikeneolo-suhdematkat	Vakio-taksiasiakkaiden matkat	Vakiotaksiasiakkiden lukumäärä välitysjärjestelmässä	Yhteensä reittejä kpl	Puhtaalla ajoneuvolla ajettujen reittien pituus km	Yhteensä reittien pituus km	Yhteensä reittien vertailupi-tuus km
YHTEENSÄ															

Säästetyt km:t*	Säästetyt eurot*	Henkilöautolla tehdyt matkat	Puhtaalla ajoneuvolla tehdyt matkat	Suurella esteettömällä taksilla tehdyt matkat	Pienellä esteettömällä taksilla tehdyt matkat	Paaritaksilla tehdyt matkat	Joukkoliikenne autolla tehdyt matkat	Saattaja mukana asiakkaan matkalla	Saattajan yksin tekemät matkat	Perutut matkat kulkuneuvon puuttumisen vuoksi	Asiakkaiden lkm, joille maksettu korvauksia matkan peruuntumisen vuoksi	Asiakkaille maksetut korvaukset	Raportoitavan kuukauden aikana suorakorvausmenettelyssä mukana olevien puhtaiden ajoneuvojen lukumäärä

Liite 11.11. Palautteiden kuukausiraporttipohja

Kuukausi: **Maakunta:**

Asiakkaiden antama palaute

Aihe	Palautteiden lukumäärä (kpl)		Palautteen sisältö	Korjaavat toimenpiteet
	Negatiiviset	Positiiviset		
Matkan tilaaminen ja tilaamiskäytännöt				
Tilauspuhelun jonotusaika				
Tilausvälittäjän ammattitaito tai käytös				
Kuljetuksen toimitustarkkuus (odottaminen, myöhästymiset)				
Millä kulkuneuvolla (taksi, puhdas ajoneuvo, suuri esteetön, pieni esteetön tai paarikuljetus) matka tilattu tai tehty				
Matkan kesto				
Kuljettajan ammattitaito tai käytös				
Matkan omavastuun maksaminen				
Matkojen yhdistely				
Tiedotus suorakorvausmenettelystä ja asiakasohjeet				
Suorakorvausjärjestelmä yleensä				
Muu palaute				
Yhteensä	**0**	**0**		

Terveydenhuollon antama palaute

Aihe	Palautteiden lukumäärä (kpl)		Palautteen sisältö	Korjaavat toimenpiteet
	Negatiiviset	Positiiviset		
Matkan tilaaminen ja tilaamiskäytännöt				
Tilauspuhelun jonotusaika				
Tilausvälittäjän ammattitaito tai käytös				
Kuljetuksen toimitustarkkuus (odottaminen, myöhästymiset)				
Millä kulkuneuvolla (taksi, puhdas ajoneuvo, suuri esteetön, pieni esteetön tai paarikuljetus) matka tilattu tai tehty				
Matkan kesto				
Kuljettajan ammattitaito tai käytös				
Matkan omavastuun maksaminen				
Matkojen yhdistely				

Tiedotus suorakorvausmenettelystä ja toimintaohjeet terv.huollolle				
Terveydenhuollon todistukset (mm. SV 67 asiakkaalle)				
Suorakorvausjärjestelmä yleensä				
Muu palaute				
Yhteensä	**0**	**0**		

Muun henkilön esim. omaisen antama palaute

	Palautteiden lukumäärä (kpl)			
Aihe	**Negatiiviset**	**Positiiviset**	**Palautteen sisältö**	**Korjaavat toimenpiteet**
Matkan tilaaminen ja tilaamiskäytännöt				
Tilauspuhelun jonotusaika				
Tilausvälittäjän ammattitaito tai käytös				
Kuljetuksen toimitustarkkuus (odottaminen, myöhästymiset)				
Millä kulkuneuvolla (taksi, puhdas ajoneuvo, suuri esteetön, pieni esteetön tai paarikuljetus) matka tilattu tai tehty				
Matkan kesto				
Kuljettajan ammattitaito tai käytös				
Matkan omavastuun maksaminen				
Matkojen yhdistely				
Tiedotus suorakorvausmenettelystä ja asiakasohjeet				
Suorakorvausjärjestelmä yleensä				
Muu palaute				
Yhteensä	**0**	**0**		

Liite 11.12 Verkkokoulun käyttäjätunnusten hakemuslomake

username	firstname	lastname	email	lang	city

username=käyttäjätunnus
firstname=etunimi
lastname=sukunimi
lang=kieli
city=organisaatio

VERSIO 1.0
2.6.2021

TAKSO-kysely

KYSELY- JA VASTAUSSANOMAN KUVAUS

VERSIO 1.0
2.6.2021

SISÄLLYSLUETTELO

1. Yleistä 3
2. Kyselysanoma 4
2.1 luova 5
2.2 kyselija 6
3. Vastaussanoma 7
3.1 henkilonTiedot 9
3.2 osoite 11
3.3 maksusitoumus 12
3.4 asiakkuustieto 13
4. Virhesanoma 14

1. Yleistä

Kelan ja palveluntuottajien välille luotavalla teknisellä käyttöyhteydellä, TAKSO-kyselyllä, palveluntuottaja saa reaaliaikaiset tiedot asiakkaan oikeudesta suorakorvaukseen, tiedon vuotuisen omavastuuosuuden (matkakatto) täyttymisestä, asiakkaan nimi- ja osoitetiedot sekä tiedot oikeudesta erityisajoneuvon käyttöön, yksinmatkustusoikeudesta ja saattajan tarpeesta, tiedon vakiotaksiasiakkuudesta, toimeentuloturvan myönnetystä maksusitoumuksesta taksimatkan omavastuuseen sekä asiakkuustiedoista.

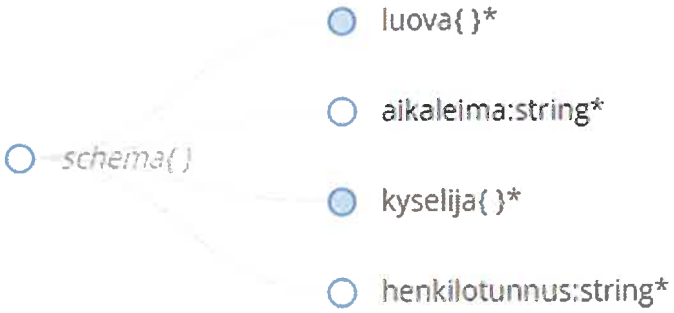
Tässä dokumentissa on kuvattu sekä kysely- että vastaussanoman sekä virhesanoman elementit ja tietosisällöt. Sanomien rakenteet on esitetty kaaviokuvina, joissa tähdellä on merkattu pakollisina esiintyvät elementit. Sanomien rakenteen ja tietojen sanallinen kuvaus on esitetty tarkemmin taulukossa kaaviokuvan jälkeen. Pakolliset tiedot on merkattu P-kirjaimella ja valinnaiset V-kirjaimella.

TAKSO-kyselyn sanomat kulkevat Kelaan TAKSO-palveluun ja Kelasta TAKSO-palvelusta kyselyn tekijälle LUOVA:n rajapinnan kautta. Yhteys palvelun ja asiakkaan välillä on SSL-suojattu (Secure Socket Layer, HTTPS-protokolla).

JSON-rakenne pyydetään palvelusta HTTPS/POST-protokollaan perustuvalla kyselyllä. Kyselyyn sisältyvät parametrit, joiden mukaista tietoa haetaan. Vastauksessa tyhjiä elementtejä ei välitetä, vaan tietosisällöltään tyhjiksi jäävät elementit jätetään pois JSON-sanomasta.

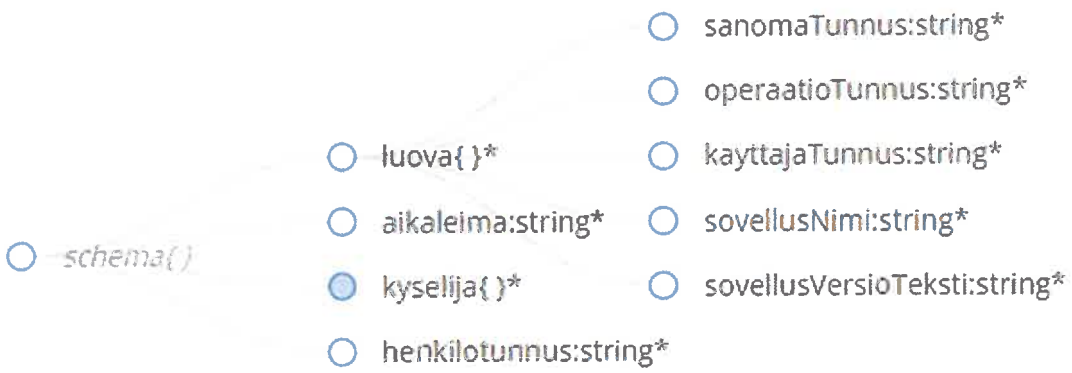
2. Kyselysanoma

TAKSOKysely.json



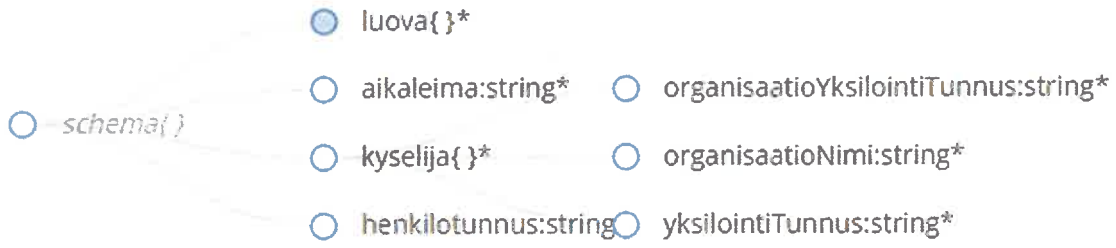
Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
luova	P	object		Luova-elementti sisältää sanoman reitittämiseen yhdyskäytävältä oikealle integraatiopalvelulle, käyttäjän tunnistamisen sekä virheiden selvittelyn apuna tarvittavia tietoja.
aikaleima	P	string, format: date-time		Kyselyn aikaleima yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.[0-9]{1,9}Z Esim. "2021-07-02T15:30:01.01Z"
kyselija	P	object		Kyselyn tekijän tiedot.
henkilotunnus	P	string	11	Henkilön, jonka tietoja kysellään, henkilötunnus.

2.1 luova



Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
sanomaTunnus	P	string		Sanoman kontekstissaan yksilöivä tunnus.
operaatioTunnus	P	string		Kutsuttavan palveluoperaation tunnus, sovitaan integraatiokohtaisesti integraatiota perustettaessa.
kayttajaTunnus	P	string		Käyttäjätunnus Luova-järjestelmässä, sovitaan integraatiokohtaisesti integraatiota perustettaessa.
sovellusNimi	P	string		Kutsuvan sovelluksen nimi.
sovellusVersioTeksti	P	string		Kutsuvan sovelluksen versio.

2.2 kyselija



Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
organisaatioYksilointiTunnus	P	string	9	Organisaation (välitysyhtiö) yksilöivä tunnus. (y-tunnus)
organisaatioNimi	P	string	1-100	Organisaation (välitysyhtiö) nimi.
yksilointiTunnus	P	string	1-20	Kyselyn tekijän yksilöivä tunnus. (Yrityksen antama henkilön yksilöivä tunnus)

3. Vastaussanoma

TAKSOVastaus.json

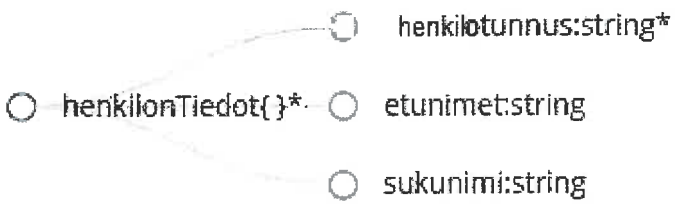
- schema{ }
  - sanomaTunnus:string
  - suorakorvausOikeus:boolean*
  - henkilonTiedot{ }*
  - osoitteet[ ]:array
  - matkakattoTaynna:boolean
  - maksusitoumukset[ ]:array
  - asiakkuustiedot[ ]:array
  - erityisajoneuvoOikeusTaksi:boolean
  - erityisajoneuvoOikeusEsteeton:boolean
  - erityisajoneuvoOikeusPaarivarustettu:boolean
  - vakiotaksiOikeus:boolean
  - yksinmatkustusOikeus:boolean
  - saattajaOikeus:boolean

Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
sanomaTunnus	P	string		Sanoman yksilöivä tunnus kyselysanomalta.
suorakorvausOikeus	P	boolean		Oikeus suorakorvaukseen.

				true on oikeus, false ei oikeutta
henkilonTiedot	P	object		Kyseltävän henkilön nimi ja henkilötunnus.
osoitteet	V	array		Osoite. osoite-elementtejä 0-2 kpl Palautetaan, jos on suorakorvausoikeus ja VTJ-osoite löytyy Suomesta ja henkilöllä ei ole turvakieltoa.
matkakattoTaynna	V	boolean		Matkakatto täynnä. true on täynnä, false ei täynnä Palautetaan, jos on suorakorvausoikeus.
maksusitoumukset	V	array		Toimeentulotuen sähköinen maksusitoumus. maksusitoumus-elementtejä 0-n kpl Palautetaan, jos on oikeus suorakorvaukseen, matkakatto ei ole täynnä ja maksusitoumus on annettu.
asiakkuustiedot	V	array		Tilausvälityskeskukselle välitettävä asiakkaan asiakkuustieto. asiakkuustieto-elementtejä 0-n kpl Palautetaan, jos on oikeus suorakorvaukseen ja asiakkuustieto on annettu.
erityisajoneuvoOikeusTaksi	V	boolean		Erityisajoneuvo-oikeus taksiin.

				Saa arvon true, jos on oikeus ja on suorakorvausoikeus, muutoin elementtiä ei palauteta.
erityisajoneuvoOikeusEsteeton	V	boolean		Erityisajoneuvo-oikeus esteettömään ajoneuvoon. Saa arvon true, jos on oikeus ja on suorakorvausoikeus, muutoin elementtiä ei palauteta.
erityisajoneuvoOikeusPaarivarustettu	V	boolean		Erityisajoneuvo-oikeus paarivarustettuun ajoneuvoon. Saa arvon true, jos on oikeus ja on suorakorvausoikeus, muutoin elementtiä ei palauteta.
vakiotaksiOikeus	V	boolean		Oikeus vakiotaksiin. Saa arvon true, jos on oikeus ja on suorakorvausoikeus, muutoin elementtiä ei palauteta.
yksinmatkustusOikeus	V	boolean		Oikeus matkustaa yksin. Saa arvon true, jos on oikeus ja on suorakorvausoikeus, muutoin elementtiä ei palauteta.
saattajaOikeus	V	boolean		Oikeus saattajaan. Saa arvon true, jos on oikeus ja on suorakorvausoikeus, muutoin elementtiä ei palauteta.

3.1 henkilonTiedot

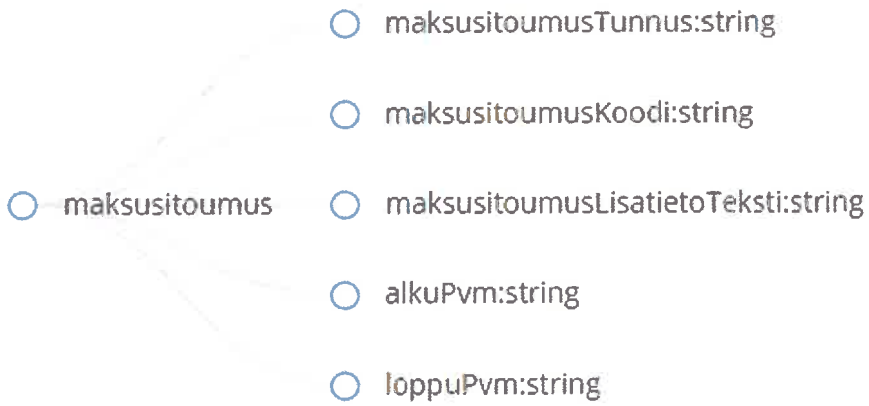


Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
henkilotunnus	P	string	11	Henkilön, jonka tietoja kysellään, henkilötunnus.
etunimet	V	string	1-100	Henkilön, jonka tietoja kysellään, etunimet.
sukunimi	V	string	1-100	Henkilön, jonka tietoja kysellään, sukunimi.

3.2 osoite

Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
osoiteKieli	V	string	2	Osoitteen kieli. FI = suomi, SV = ruotsi
katuosoite	V	string	1-120	Kadun tai tien nimi sekä osoitenumero ja huoneiston kirjain/numero, "postiosoite"
postinumero	V	string	5	VTJ-osoitteen postinumero.
postitoimipaikka	V	string	1-30	Postinumeroa vastaava postitoimipaikka.

3.3 maksusitoumus



Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
maksusitoumusTunnus	V	string	10	Maksusitoumuksen yksilöivä tunnus.
maksusitoumusKoodi	V	string		Lueteltu tyyppi. Arvona voi olla kokonaisluvut 1 ja 2. 1: Perusmaksusitoumus 2: Maksusitoumus lisätiedoin
maksusitoumusLisatietoTeksti	V	string	1-500	Maksusitoumuksen sisältöä tarkentava kuvaus, vastaa koodi-elementin sisältöä. Jos MaksusitoumusKoodi = 1, lisätietona vakioteksti: Matkat julkiseen terveydenhuoltoon korvataan. Jos MaksusitoumusKoodi = 2, lisätietona vapaamuotoinen hyväksyttävää matkaa kuvaava teksti.
alkuPvm	V	string, format: date		Määräaikaisen maksusitoumuksen alkupäivä.
loppuPvm	V	string, format: date		Määräaikaisen maksusitoumuksen loppupäivä.

3.4 asiakkuustieto

Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
alkuPvm	V	string, format: date		Asiakkuustiedon alkupäivä.
loppuPvm	V	string, format: date		Asiakkuustiedon loppupäivä.
asiakkuusOtsikkoKoodi	V	string	2	01 Puhelinnumero(t) 02 Ajo-ohjeet 03 Poikk. lähtö- tai päätepiste 04 Saattamiseen liittyvä tieto 05 Ajoneuvoon liittyvä tieto 06 Manuaalipyörätuoli 07 Sähköpyörätuoli 08 Suuri apuväline 09 Muu apuväline 10 Porrasveto 11 Omavastuun maksu/laskutus 12 Lapsen turvaistuin 13 Opaskoira/Avustajakoira 14 Perheenjäsenen matka 15 Terv.tilasta joht. hidas ajo 98 Muu tieto 99 Päivitettävä tieto
asiakkuusOtsikkoTeksti	V	string	1-40	Asiakkuustiedon nimi auki kirjoitettuna.
asiakkuusTeksti	V	string	1-500	Asiakkuustiedon teksti.

4. Virhesanoma

TAKSOVirhe.json

Elementti	P/V	Muoto	Pituus	Kuvaus
sanomaTunnus		string		Sanoman yksilöivä tunnus kyselysanomalta.
virheKoodi		string		Virheen koodi.
virheTeksti		string		Virheen kuvaus.

Virhekoodi	Virheteksti	Selitys
VTAKSO1	Virhe kyselysanoman henkilötunnuksessa (dd-MM-yyyy HH:mm:ss)	Henkilötunnus on laskennallisesti väärän muotoinen tai puuttuu.
VTAKSO2	Virhe kyselysanoman organisaation y-tunnuksessa (dd-MM-yyyy HH:mm:ss)	Y-tunnus on muodollisesti virheellinen tai puuttuu.
VTAKSO3	Virhe kyselysanoman organisaation nimessä (dd-MM-yyyy HH:mm:ss)	Organisaation nimi puuttuu.
VTAKSO4	Virhe kyselysanoman kyselyn tekijän tunnuksessa (dd-MM-yyyy HH:mm:ss)	Kyselyn tekijän yksilöivä tunnus puuttuu.
VTAKSO5	Kyselyn tekijän käyttölupa puuttuu (dd-MM-yyyy HH:mm:ss)	Kyselyn tekijällä ei ole käyttölupaa.

VTAKSO6	Virhe Kelan TAKSO palvelussa (dd-MM-yyyy HH:mm:ss)	Muu tekninen virhe.
VTAKSO7	Virhe Kelan TAKSO palvelussa (dd-MM-yyyy HH:mm:ss)	Muu tekninen virhe.
VTAKSO8	Virhe Kelan TAKSO palvelussa (dd-MM-yyyy HH:mm:ss)	Muu tekninen virhe.
VTAKSO9	Virhe Kelan TAKSO palvelussa (dd-MM-yyyy HH:mm:ss)	Muu tekninen virhe.
VTAKSO10	Virhe Kelan TAKSO palvelussa (dd-MM-yyyy HH:mm:ss)	Muu tekninen virhe.
VTAKSO11	Validointivirhe (dd-MM-yyyy HH:mm:ss): *virheteksti*	Kysely sanoma virheellinen. Virhe tullut kyselysanoman skeemavalidoinnissa.
VTAKSO12	Tietoja ei ole (dd-MM-yyyy HH:mm:ss)	Hetu on oikean muotoinen, mutta tietoja ei ole.

SSL-yhdyskäytävä (REST)- Liittyjän ohje

Kansaneläkelaitos	**12.2.2021**	Kela
Luova	**confidential**	

1 Johdanto

1.1 Dokumentin tarkoitus

Integraatioalustapalvelu Luova mahdollistaa asiakkaan sovellusten ja Kelan välisten sanomien siirron eri menetelmillä. Tässä dokumentissa kuvataan Luova-järjestelmän SSL-yhdyskäytävän (TLS 1.2) käyttöönottamiseksi tarvittavat tiedot. Lisäksi dokumentissa kuvataan Luova-järjestelmän ulkoisissa rajapinnoissa käytettävät tietorakenteet yleisellä tasolla. Tarkemmat rajapintakohtaiset kuvaukset ja käyttöohjeet löytyvät erillisistä dokumenteista.

2 Tietoliikenne

Tietoliikenne Luovan SSL-yhdyskäytävään on rest–liikennettä. Oletuksena tietoturva perustuu kahden suuntaiseen ssl-varmennukseen, jossa Kelan päässä on ennalta määritelty ketkä käyttäjät rajapintaa saavat käyttää. Edellä mainitun lisäksi voidaan tarpeen vaatiessa käyttää muitakin lisämenetelmiä kuten sähköisiä allekirjoituksia.

2.1 Varmenteet

Liikenne on suojattu ulkopuolisilta kahden suuntaisen SSL -liikenteen avulla. Toisin sanoen palvelun käyttäjä tunnistaa Kelan palvelinvarmenteen avulla ja Kela tunnistaa palvelupyynnön lähettäjän käyttäjävarmenteen avulla. Palveluita voivat käyttää vain ennalta määritetyt käyttäjät eli käyttäjävarmenne kytketään Kelan järjestelmissä käyttäjätietoihin.

Luotettuja varmenteita ovat Digi- ja Väestötietoviraston (DVV) ja Entrustin myöntämät varmenteet.
DVV-varmenteet täältä: https://dvv.fi/varmennehakemisto
Entrust-varmenteet täältä: https://www.entrustdatacard.com/products/categories/ssl-certificates

Käyttäjävarmennetta hakiessa on hyvä huomata, että varmenteen käyttötarkoituksen tulee olla tähän tarkoitukseen sopiva (client authentication certificate).

2.2 Yhteysavaukset

Ennen asiakastesti- tai tuotantoympäristön rajapinnan käytön aloitusta tulee käyttäjän ilmoittaa Kelalle (luova@kela.fi) IP-osoite tai –osoitteet, josta kyseisen käyttäjän palvelupyynnöt tulevat. Tämän perusteella Kelassa voidaan tehdä vaadittavat tietoliikenne määritykset.

3 Tietorakenteet

3.1 Ohjaustiedot

Ohjaustiedot tietorakennetta käytetään sanoman reitittämiseen yhdyskäytävältä oikealle integraatiopalvelulle. Ohjaustiedoissa välitetään myös käyttäjän tunnistamisen ja virheiden selvittelyn apuna käytettäviä tietoja. Tietorakenteen kuvaukset toimitetaan erillisessä dokumentissa. Ohjaustietojen arvot määritellään yhteyksien avaamisen yhteydessä.

3.1.1 Tietomalli

Kenttä	Kuvaus	Pakollisuus	Esimerkki
SanomaTunnus	Sanoman kontekstissaan yksilöivä tunnus	K	FI-KELA-48938954
OperaatioTunnus	Kutsuttavan palveluoperaation tunnus, sovitaan integraatiokohtaisesti integraatiota perustettaessa	K	1.2.3.4

KayttajaTunnus	Käyttäjätunnus Luova-järjestelmässä, sovitaan integraatiokohtaisesti integraatiota perustettaessa	K	ETKKT1
SovellusNimi	Kutsuvan sovelluksen nimi	K	Testipalvelu
SovellusVersioTeksti	Kutsuvan sovelluksen versio	K	1.0.0

4 Testaus

Testitapaukset sovitaan tapauskohtaisesti ja ne määritellään palvelukohtaisissa dokumentaatiossa.

5 Yhteysosoitteet

Asiakastesti:

määritellään yhteyksien avaamisen yhteydessä.

Tuotanto:

määritellään yhteyksien avaamisen yhteydessä.

6 Yhteystiedot

Kaikista ssl-yhdyskäytävän käyttöönottoon liittyvistä asioista tai muista asiaan liittyvistä kysymyksistä voi lähettää sähköpostia luova@kela.fi –osoitteeseen, sopimusten teon jälkeen.

Raportti Kelan korvaamien taksimatkojen liikenteenharjoittajien yhdenvertaisesta ja tasapuolisesta kohtalusta _____ maakunnan alueella

Ajalta: _____

Positiivisen palautteen antaja	Positiivisen palautteen sisältö	Palveluntuottajan toimenpiteet annetulle palautteelle	Muut toimenpiteet

Yhteensä kpl _____

Negatiivisen palautteen antaja	Negatiivisen palautteen sisältö	Palveluntuottajan toimenpiteet annetulle palautteelle	Muut toimenpiteet

Yhteensä kpl _____

AH 01042021

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa

Huhtikuu 2017 / Päivitysversio

Huhtikuu 2017 / Päivitysversio

JYSE 2014 PALVELUT

Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa

Valtiovarainministeriö, Helsinki 2017

Valtiovarainministeriö

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Teija Metsänperä

Helsinki 2017

Sisältö

Saatteeksi 5

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen soveltamisessa 7

Julkisten palveluhankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 PALVELUT) 10

1 Määritelmät 10
2 Yhteyshenkilöt 11
3 Alihankinta 11
4 Palvelun ominaisuudet 12
5 Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus 13
6 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut 13
7 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö 14
8 Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus 15
9 Hinta ja hinnan muuttaminen 15
10 Maksuehdot 16
11 Vakuudet 17
12 Viivästyminen 18
13 Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen 19
14 Ylivoimainen este 20
15 Vakuutukset 20
16 Vahingonkorvaus 20
17 Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta 21
18 Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa 23
19 Tilaajavastuu 23
20 Immateriaalioikeudet 24
21 Salassapito ja henkilötietojen käsittely 25
22 Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio 26
23 Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa 26
24 Erimielisyydet ja sovellettava laki 26
25 Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys 27

SAATTEEKSI

Kauppa- ja teollisuusministeriö vahvisti 22.12.1993 valtion hankinnoista annetun asetuksen (1416/93) perusteella julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 1994). Sopimusehtoja on nimensä mukaisesti käytetty paitsi valtion myös kuntien viranomaisten ja muiden julkisten hankintayksiköiden hankinnoissa. Ehtojen vahvistamisen perustana ollut valtion hankinnoista annettu asetus (1416/93) kumottiin uuden hankintalain (348/2007) tultua voimaan 1.6.2007.

Osana hankintatoimen yleistä ohjausta ja siihen liittyvää kehittämistä valtiovarainministeriö asetti 18.11.2008 julkisten hankintojen yleisten sopimusehtojen uudistamistyöryhmän, jonka tehtävänä oli päivittää ja uudistaa vuonna 1994 käyttöön otetut julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot. Työryhmä päätyi ratkaisuun, jonka mukaan palvelu- ja tavarahankinnoille laadittiin erilliset sopimusehdot: JYSE 2009 TAVARAT ja JYSE 2009 PALVELUT.

JYSE 2009 ehtojen oltua voimassa muutaman vuoden valtiovarainministeriö asetti loppuvuodesta 2013 työryhmän selvittämään ehtojen päivitys- ja muutostarpeita. Työryhmä sai työnsä valmiiksi 30.6.2014.

JYSE 2014 ehtoja on tämän jälkeen päivitetty elokuussa 2016, jolloin päivityksessä huomioitiin hankintadirektiivien edellyttämät muutokset ennen uusien kansallisten hankintalakien voimaantuloa. Uusien kansallisten hankintalakien (1397/2016 ja 1398/2016) tultua voimaan vuoden 2017 alussa on JYSE 2014 ehtoja päivitetty huhtikuussa 2017 siten, että hankintalainsäädännön uudistus on huomioitu.

Näitä ehtoja voidaan edelleen vapaasti käyttää ja muokata kulloisenkin tarpeen mukaisesti. Seuraavassa yhteenveto viimeisimmistä muutoksista.

JYSE 2014 PALVELUT – muutoshistoria

Muutosversio	Keskeisimmät muutokset
Elokuu 2016 / Päivitysversio	1.13 Lisätty siirtymäkauden ajaksi määritelmä pakollisesta poissulkemisperusteesta
	3.3 Lisätty palveluntuottajalle velvollisuus ilmoittaa tietoja tilaajan tiloissa käyttämistään alihankkijoista
	3.7 Velvollisuus vaihtaa alihankkijaa, viittaukset
	6.5 Rikosrekisterin toimittamisvelvollisuus (siirtymäajalla)
	9.7 ja 9.8 Hinnanmuutosehtojen selkeyttäminen
	18.1 Sopimuksen päättäminen, poissulkemisperuste
	18.3 Viittaukset korjattu
	18.4 Hankintasopimuksen irtisanominen, olennainen sopimusmuutos
	18.5 Hankintasopimuksen irtisanominen, vakavat rikkeet
	18.6 Viittaukset korjattu
Huhtikuu 2017 / Päivitysversio	1.13 Poistettu kohta, jossa oli siirtymäkauden ajaksi lisätty määritelmä pakollisesta poissulkemisperusteesta
	3.7 Muutettu viittaus uuteen hankintalakiin
	6.5 Poistettu
	10.1 Laskutusmuodoksi verkkolasku
	10.2 Poistettu erilainen maksuaika verkko- ja paperilaskulla
	18.1 Muutettu viittaus uuteen hankintalakiin
	18.5 Sanamuotoa täsmennetty

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen soveltamisessa erityisesti huomioitavia asioita

Arvonlisävero

Tarjouksissa hinta yleensä ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (alv 0 %). JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan hinta ei sisällä arvonlisäveroa. Tällä ei kuitenkaan ole vaikutusta arvonlisäveron maksuvelvollisuuteen. Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa palveluun liittyvä arvonlisävero tilaajalta.

Ennakkomaksu

Mahdollisen ennakon maksamisesta on sovittava erikseen. JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa on määräyksiä vakuuden asettamisesta maksettavalle ennakolle.

Indeksiehtojen käyttö

Jos indeksiehtoja halutaan käyttää, on indeksiehtojen käyttämisestä sovittava erikseen.

Optiot

Optiolla näissä JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa tarkoitetaan hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä tehtyä osto-optiota lisäpalveluista tai hankintasopimuskauden jatkamista koskevaa optiota. Jättäessään tarjouksen tarjouskilpailuun tarjoaja sitoutuu tarjouspyynnössä ilmoitettuihin ehtoihin, kuten mahdolliseen optioon. Option käyttö on ainoastaan tilaajan harkinnassa. Jos tilaaja päättää tilata palveluntuottajalta hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä mainittuja lisäpalveluita tai päättää jatkaa hankintasopimuskautta tarjouskilpailuasiakirjoissa mainitulla optiokaudella, on palveluntuottaja velvollinen toimittamaan kyseessä olevan palvelun.

Palvelun käyttäjälle aiheutuneet vahingot

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen luvun 17 mukaan palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan hankintasopimuksen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahingon. Palvelun käyttäjä on määritelty kohdassa 1.6. Tähän vastuuseen ei sovelleta luvun 16 mukaisia vastuunrajoituksia. Palvelun käyttäjän oikeuksia koskeva luku 17 selkeyttää palveluntuottajan korvausvastuuta ja korvausvaatimuksen käsittelyyn liittyviä menettelytapoja palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Tarkoituksena on, ettei tilaaja ei toimi asiassa välikätenä, vaan palveluntuottaja hoitaa asian suoraan palvelun käyttäjän kanssa.

Palveluntuottaja ja tilaaja voivat hankintasopimuksessa luoda oikeuksia palvelun käyttäjälle. Palvelun käyttäjällä on oikeus luvun 17 mukaisesti vahingonkorvaukseen palveluntuottajalta sen sopimusrikkomuksella aiheuttamasta vahingosta. Palveluntuottajalta vaadittava huolellisuusvelvollisuus on tarvittaessa syytä määritellä hankintasopimuksessa. Tätä palveluntuottajan vastuuta rajoittavat tai siitä vapauttavat yleiset sopimusoikeudelliseen vastuuseen liittyvät periaatteet kuten vahingonkärsijän oma myötävaikutus vahingon syntyyn tai vahingon aiheutuminen palveluntuottajasta riippumattomasta syystä. Palveluntuottaja ja tilaaja voivat sopia ainoastaan kolmannen hyväksi, eivät vahingoksi.

Palvelun tuottamisessa käytettävä kieli

Näissä ehdoissa palvelut on määritelty tuotettavaksi suomen kielellä. Jos palvelu halutaan jollakin toisella kielellä, tulee kohtia 4.5 ja 6.3 muuttaa vastaavasti.

Palvelutasot ja henkilöstö

Hankintayksikön on tarjouspyynnössä ja hankintasopimuksessa huolellisesti määriteltävä hankittava palvelu ja sen laatu mahdollisine palvelutasovaatimuksineen. Lisäksi hankintayksikön on tarvittaessa määriteltävä palvelun tuottamiseen käytettävälle henkilöstölle asetettavat erityiset koulutus- ja pätevyysvaatimukset.

Palveluun liittyvät asiakirjat ja rekisterit

Julkishallinnon ostaessa palveluita yksityiseltä yritykseltä tai yksityiseltä palveluntuottajalta on tärkeää sopia ostettavaan palveluun liittyvistä rekisterinpito- ja asiakirjavastuista. Sopimuksesta on käytävä ilmi kenen lukuun palveluntuottaja toimii ja kuka toimii rekisterinpitäjänä suhteessa toiminnassa syntyviin henkilörekistereihin ja asiakirjoihin. Sopimukseen on kirjattava toiminnassa syntyvän aineiston suojaamiseen, käsittelyyn ja tietojen antamiseen liittyvät vastuut ja toimintatavat. Sen lisäksi mitä JYSE 2014 PALVELUT ehtojen luvussa 21 on salassapidosta ja henkilötietojen käsittelystä todettu, tulisi sopia siitä, miten ja milloin asiakirjat siirretään tilaajan arkistoon (esimerkiksi toiminnan lopetus, asiakassuh-

teen päättyminen jne.). Lisäksi tulisi sopia myös niistä kustannuksista, joita tietojen luovutuksesta mahdollisesti aiheutuu (esimerkiksi pysyvästi säilytettävät asiakirjat).

Pientoimitus- ja laskutuslisät

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä pientoimitus- tai laskutuslisiä. Siten palveluntuottajan tulee huomioida mahdollisista pientoimituksista aiheutuvat kulut palvelun hinnassa.

Toimitukset häiriö- tai poikkeustilanteissa

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa ei ole erikseen määrätty toimituksista poikkeuksellisissa olosuhteissa. Julkishallinnon toimijoiden tulee varmistaa myös ulkoistettujen toimintojen mahdollisimman hyvä hoitaminen kaikissa olosuhteissa (Valmiuslaki 12 §, 1552/2011). Kriittiset toiminnot tulee tunnistaa ja tarjouspyyntöön tulee tarvittaessa sisällyttää varautumisvelvollisuus toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi.

Vahingonkorvaus

JYSE 2014 PALVELUT ehtojen mukaan korvattaviksi tulevat lähtökohtaisesti ainoastaan välittömät vahingot ja korvausvastuun enimmäismäärä on viisi kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo. JYSE 2014 PALVELUT ehtojen välittömillä ja välillisillä vahingoilla tarkoitetaan kauppalain (355/1987) 67 §:n mukaista luokittelua välittömiin ja välillisiin vahinkoihin, vaikka kauppalaki ei sovellu palveluhankintoihin. Ehtojen mukaan edellä mainittuja vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitetta tai loukannut immateriaalioikeuksia.

Joissain hankintasopimuksissa saattaa olla tarkoituksenmukaista poiketa JYSE 201 PALVELUT ehdoissa määritellystä korvausvastuun enimmäismäärästä. Jos vahingonkorvausvastuuta ei haluta korvauksen enimmäismäärän osalta sopimuksella rajata, tulee tilaajan ilmoittaa ehdoista 16.4 ja 16.5 poikkeamisesta.

Virheilmoitus ja reklamaatioaika

JYSE 2014 PALVELUT ehdoissa todetaan, että virheestä on ilmoitettava palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta määrittelemättä tarkempia aikamääreitä reklamaation tekemiseen. Hankintayksiköt ostavat hyvin erityyppisiä palveluita, minkä vuoksi kohtuulliset reklamaatioajat poikkeavat toisistaan merkittävästi. Jos sopijapuolet katsovat tarpeelliseksi sopia tarkemmista reklamaatioajoista, tulee tästä sopia erikseen.

Julkisten palveluhankintojen yleiset sopimusehdot (JYSE 2014 PALVELUT)

1 Määritelmät

1.1 Alihankkija

Sellainen kolmas taho, joka osallistuu hankintasopimuksessa tarkoitettujen palveluiden tuottamiseen.

1.2 Hankintasopimus

Tilaajan ja palveluntuottajan välinen sopimus palvelun tuottamisesta sopimusehtojen mukaisesti. Hankintasopimuksella tarkoitetaan luvussa 25 tarkoitettuja asiakirjoja.

1.3 Muutos

Palvelun alkuperäiseen laajuuteen tai sisältöön sovittu muutos- tai lisätyö.

1.4 Palvelu

Hankintasopimuksen kohteena oleva palvelu sekä siihen liittyvät tavarat, asiakirjat ja palveludokumentaatio sekä mahdolliset immateriaalioikeudet sovitussa laajuudessa.

1.5 Palveludokumentaatio

Palveludokumentaatioon kuuluvat muun muassa palveluprosessin kuvaukset, käsikirjat, ohjeet sekä muu palvelun tuottamiseen ja sen kehittämiseen tarvittava palveluntuottajan ylläpitovastuulla oleva aineisto.

1.6 Palvelun käyttäjä

Palvelun käyttäjällä tarkoitetaan sellaisia kolmansia tahoja, joilla on oikeus hyödyntää tai käyttää hankintasopimuksessa tarkoitettuja palveluita.

1.7 Palvelun lopputulos

Palvelun tuottamisen lopputuloksena syntyvä raportti, suunnitelma, tutkimuksen tulokset tai muu suorite.

1.8 Palveluntuottaja
Yritys tai muu toimija, joka on sitoutunut tuottamaan palvelua tilaajalle.

1.9 Sopimussakko
Sopijapuolten erikseen sopima sakko, jonka palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan tilaajalle sopijapuolten erikseen määrittelemissä sopimusrikkomustilanteissa. Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan sopimusrikkomuksesta olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa.

1.10 Tilaaja
Hankintayksikkö, joka hankkii palvelua tämän hankintasopimuksen perusteella.

1.11 Viivästyssakko
Sakko, jonka palveluntuottaja on viivästyessään velvollinen maksamaan tilaajalle.

1.12 Virhe
Jos palvelu ei vastaa luvussa 4 esitettyjä vaatimuksia, siinä on virhe.

2 Yhteyshenkilöt

2.1 Kumpikin sopijapuoli nimeää yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa hankintasopimuksen toteutumista ja tiedottaa hankintasopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Ellei toisin ole sovittu, yhteyshenkilöllä ei ole oikeutta muuttaa hankintasopimusta. Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti yhteyshenkilön vaihtumisesta toisen sopijapuolen yhteyshenkilölle.

3 Alihankinta

3.1 Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu hankintasopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita.

3.2 Palveluntuottajalla on oikeus käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan sekä vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan hankintasopimuksen mukaisia velvoitteita.

3.3 Jos palvelun tuottaminen tapahtuu tilaajan välittömässä valvonnassa olevissa tiloissa ja palveluntuottaja käyttää siihen alihankkijoita, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle ennen palvelun tuottamisen aloittamista näiden alihankkijoiden nimet, yhteystiedot ja lailliset edustajat, jos kyseisiä tietoja ei ole mainittu hankintasopimuksessa. Palveluntuottajan tulee lisäksi ilmoittaa tilaajalle kaikista tässä kohdassa tarkoitettuihin alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä.

3.4 Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa hankintasopimuksessa nimettyä alihankkijaa tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuvaa alihankkijaa ilman tilaajan suostumusta.

3.5 Jos hankintasopimuksessa nimetty alihankkija tai olennaisten sopimusvelvoitteiden täyttämiseen osallistuva alihankkija ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa alihankkija sellaiseen resursseiltaan ja laadultaan vastaavaan alihankkijaan, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan alihankkijan vain perustellusta syystä. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa alihankkijaa, jonka tilaaja hyväksyy, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

3.6 Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan pyynnöstä selvitys palvelun tuottamisessa käyttämistään alihankkijoista.

3.7 Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus vaihtaa alihankkija, jos siihen kohdistuu julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 81 §:n 1 momentin 3–11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen. Jos alihankkijan vaihtaminen ei ole mahdollista, on tilaajalla oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi.

4 Palvelun ominaisuudet

4.1 Palvelun on koko sopimuskauden ajan vastattava sitä, mitä on sovittu. Palvelun on myös vastattava palvelun sisällöstä, suorituksesta tai muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista tilaajalle annettuja tietoja.

4.2 Palvelun tulee soveltua siihen tarkoitukseen, johon sellaista palvelua yleensä käytetään. Palvelun tulee laadultaan vähintään vastata siitä etukäteen tilaajalle mahdollisesti annettua näytettä ja esittelyä.

4.3 Palvelun tulee täyttää Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset.

4.4 Palveluntuottaja tuottaa palvelut huolellisesti, harkiten ja sellaisella ammattitaidolla, mitä voidaan kohtuudella olettaa ammattitaitoiselta palveluntuottajalta.

4.5 Palvelu tuotetaan suomen kielellä, ellei toisin ole sovittu. Palvelua tuottavilla henkilöillä tulee olla tehtävien edellyttämä kielitaito.

5 Palvelun laadun valvonta ja tarkastusoikeus

5.1 Palveluntuottaja seuraa palvelun toteutumista ja valvoo palvelun laatua sekä raportoi tilaajalle palvelun tuottamiseen liittyvistä seikoista sovitulla tavalla. Palveluntuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään omaa toimintaansa palvelun laadun parantamiseksi. Tilaajan niin edellyttäessä palveluntuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalautejärjestelmän avulla.

5.2 Tilaaja suorittaa laadunseurantaa omien tarpeidensa mukaisesti. Palveluntuottajan on toimitettava tilaajan laadunseurantaa varten pyytämät tiedot sovittuun määräaikaan mennessä.

5.3 Tilaaja ja palveluntuottaja tapaavat sovituin väliajoin palveluseurantakokouksissa. Sopijapuolet käsittelevät muun muassa palvelun toteutumiseen, laatuun, reklamaatioihin, asiakaspalautteisiin ja tuleviin palvelutarpeisiin liittyviä asioita.

5.4 Tilaajalla on oikeus sopimuskauden aikana tarkastaa tai kustannuksellaan teettää kolmannella riippumattomalla taholla tarkastuksia sen selvittämiseksi, onko palvelu vaatimusten mukainen ja palveluntuottaja toiminut hankintasopimuksen mukaisesti. Tilaajalla tai tilaajan edustajalla on oikeus päästä tiloihin, joissa palvelua tuotetaan sekä haastatella palvelun tuottamiseen osallistuvia henkilöitä ja tutustua niihin palveluntuottajan asiakirjoihin, joihin tutustuminen on tarpeen toiminnalle asetettujen vähimmäisvaatimusten ja palvelun laadun arvioimiseksi. Tilaajalla on oikeus tarkastaa ainoastaan tietoja, jotka koskevat tämän hankintasopimuksen sopimusvelvoitteiden täyttämistä.

5.5 Tilaajan on ilmoitettava tarkastuskäynnistä etukäteen. Palveluntuottajalla on perustellusta syystä oikeus siirtää tarkastuskäyntiä enintään 14 päivää tilaajan ehdottamasta päivästä eteenpäin.

5.6 Palveluntuottajalla on oikeus vaatia tarkastusta suorittavaa tahoa allekirjoittamaan tarkastusta koskevan salassapitosopimuksen. Salassapitosopimus ei saa estää tarkastuksen tuloksien raportoimista tilaajalle, eikä se saa sisältää tästä sopimuksesta poikkeavia taloudellisia sanktioita tai vahingonkorvauslausekkeita.

6 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut

6.1 Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden tilaajalle palveluja kulloinkin tuottavien palveluntuottajien ja tavarantoimittajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Palveluntuottajien yhteistyö on järjestettävä siten, ettei palveluntuottajien liike- tai ammattisalaisuudet paljastu.

6.2 Jos yhteistyön tarve muuttuu hankintasopimuskauden aikana ja tästä aiheutuu lisäkuluja palveluntuottajalle, sopijapuolten on sovittava kulujen jakamisesta ennen lisäkuluja aiheuttavaan toimintaan ryhtymistä.

6.3 Palveluntuottaja ylläpitää palveludokumentaatiota. Ellei toisin ole sovittu, palveludokumentaation tulee olla suomenkielistä.

6.4 Palveluntuottajan on pidettävä luetteloa niistä vahinkotapauksista, joissa vahinko on aiheutunut tilaajalle, palvelun käyttäjälle tai kolmannelle. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tällaisista vahingoista tilaajalle.

7 Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö

7.1 Palveluntuottaja käyttää palvelun tuottamiseen soveltuvan pätevyyden ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Palveluntuottajan on vältettävä palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaihdoksia. Henkilöstön vaihtuminen ei saa heikentää palvelun laatua.

7.2 Jos tilaaja edellyttää palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden nimeämistä, nimetyt henkilöt tuottavat hankintasopimuksen kohteena olevat palvelut. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vaihtaa nimettyä henkilöä ilman tilaajan suostumusta. Jos nimetty henkilö ei kuitenkaan voi palveluntuottajasta riippumattomista ja pakottavista syistä osallistua hankintasopimuksen mukaisten palvelujen tuottamiseen, palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa henkilö sellaiseen osaamiseltaan vastaavaan henkilöön, jonka tilaaja hyväksyy. Tilaaja voi olla hyväksymättä palveluntuottajan esittämän korvaavan henkilön vain perustellusta syystä. Jos palveluntuottaja ei pysty kohtuullisessa ajassa esittämään korvaavaa henkilöä, jonka tilaaja hyväksyy, tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

7.3 Palveluntuottajan tulee tilaajan vaatimuksesta viivytyksettä ja veloituksetta vaihtaa palvelun tuottamiseen osallistuva henkilö, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka ei muutoin ole sopiva kyseiseen tehtävään.

7.4 Palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ei ole työ- tai virkasuhteessa tilaajaan hoitaessaan hankintasopimuksen mukaisia tehtäviä.

7.5 Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön on tilaajan tiloissa työskennellessään noudatettava tilaajan turvallisuus-, tietosuoja-, yleisiä käytös- sekä muita tilaajan ohjeita ja määräyksiä. Tilaajan on ilmoitettava etukäteen kaikista tällaisista palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön noudatettaviksi tarkoitetuista menettelytapavelvoitteista. Palveluntuottajalla säilyy oman henkilöstönsä työnjohto- ja valvontavastuu, ellei kyse ole henkilöstövuokrauksesta tai työnjohto- ja valvontavastuun siirtymisestä ole erikseen sovittu.

7.6 Jos sopijapuolten välillä tapahtuu liikkeenluovutus, jossa tilaajan palveluksessa olevat henkilöt siirtyvät palveluntuottajan palvelukseen tai tarjouspyynnössä on edellytetty, että tilaajan palveluksessa olevat henkilöt siirtyvät palveluntuottajan palvelukseen entisin työsuhteen ehdoin, sovelletaan siirtyvään henkilöstöön liikkeenluovutuksesta laissa annettuja säännöksiä.

7.7 Jos palveluntuottajan tai sen alihankkijan työntekijä on ulkomaalaislain (301/2004) 3 §:n 2a kohdassa tarkoitettu henkilö ja tämä työskentelee tilaajan tiloissa tai työkohteessa, palveluntuottaja vastaa siitä, että kyseisellä työntekijällä on ulkomaalaislaissa tarkoitettu työntekijän oleskelulupa tai muu oleskeluoikeuden antava asiakirja.

8 Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus

8.1 Tilaaja vastaa siitä, että tilaajan vastuulla olevat tehtävät suoritetaan hankintasopimuksen mukaisesti.

8.2 Tilaajan on annettava palveluntuottajalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun tuottamista varten.

8.3 Tilaajan on huolehdittava, että palveluntuottajan henkilöstö pääsee tarvittaessa käyttämään tilaajan tiloja tai laitteistoja sovitun mukaisesti.

9 Hinta ja hinnan muuttaminen

9.1 Hinta on kiinteä 12 kuukautta sopimuskauden alusta lähtien, ellei toisin ole sovittu. Hinta ei sisällä arvonlisäveroa.

9.2 Palveluntuottaja laskuttaa arvonlisäveron voimassa olevan lain mukaisesti.

9.3 Hinta sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut. Niitä ovat mm., matka- ja majoituskustannukset, päivärahat, ylityökorvaukset sekä tarjousajan päättyessä voimassa olevat palveluntuottajan suoritettavaksi tulevat välilliset verot ja maksut lukuun ottamatta arvonlisäveroa.

9.4 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä pientoimitus- tai laskutuslisiä.

9.5 Ennakkomaksu on hankintahinnan kiinteä osa.

9.6 Palveluntuottajalla on oikeus huomioida tarjouksen jättämisen jälkeen tapahtuneista viranomaisten määräämistä uusista julkisista maksuista tai olemassa olevien maksujen korotuksista aiheutuneet suoraan tilaajalle tuotettaviin palveluihin vaikuttavat välittömät kustannukset hinnassaan edellyttäen, että ne eivät ole olleet tarjousta tehdessä tiedossa ja palveluntuottaja pystyy osoittamaan perusteet hinnanmuutokselle. Tällöin palvelun hinta muuttuu edellä mainittujen muutosten voimaantuloajankohdasta lukien. Palveluntuot-

tajalla on edellä mainittu oikeus myös silloin, kun hinta on kiinteä. Palveluntuottajalla on tilaajan vaatimuksesta velvollisuus huomioida hinnassa myös vastaavien maksujen poistumisesta tai alenemisesta aiheutuneet muutokset.

9.7 Palveluntuottajalla on oikeus sopimuskauden aikana muuttaa palvelun hintaa seuraavien edellytysten täyttyessä:

- Hinnanmuutos perustuu palvelun yleiseen kustannuskehitykseen;
- Hinnanmuutoksen peruste on syntynyt hankintasopimuksen allekirjoittamisen jälkeen;
- Hinnanmuutoksen peruste vaikuttaa välittömästi hankintasopimuksen mukaisen palvelun hintaan; ja
- Hinnanmuutoksen peruste ei johdu palveluntuottajan omasta toiminnasta (pois lukien yleiseen palkkakehitykseen perustuvat muutokset).

Palveluntuottajan on toimitettava hinnanmuutosehdotus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa. Hinnanmuutos voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua sopimuskauden alusta tai edellisestä palveluntuottajan aloitteesta tehdystä hinnanmuutoksesta. Palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle asianmukainen ja perusteltu selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä.

9.8 Tilaajalla on vastaava oikeus sopimuskauden aikana ehdottaa hinnanmuutosta kohdassa 9.7 mainittujen edellytysten täyttyessä. Tilaajan on toimitettava hinnanmuutosehdotus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa. Hinnanmuutos voi tulla voimaan aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua sopimuskauden alusta tai edellisestä tilaajan aloitteesta tehdystä hinnanmuutoksesta. Tilaajan on pyydettäessä esitettävä asianmukainen ja perusteltu selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä.

9.9 Jos hinnanmuutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, sopijapuolilla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti ennen uusien hintojen voimaantuloa. Irtisanomisaikana noudatetaan hintoja, jotka olivat voimassa ennen hinnanmuutosehdotuksen tekemistä.

10 Maksuehdot

10.1 Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa verkkolaskulla.

10.2 Verkkolasku erääntyy maksettavaksi 21 päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta.

10.3 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan sovitut maksut, kun palvelu on suoritettu. Toistuvaismaksut laskutetaan sovituin laskutuskausin jälkikäteen. Laskussa on oltava erittely laskutuksen perusteista.

10.4 Jos tilaaja ei maksa laskua viimeistään eräpäivänä, palveluntuottajalla on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain (633/1982) mukaisesti sekä kohtuulliset perintäkulut.

10.5 Palveluntuottajalla on oikeus keskeyttää hankintasopimuksen velvoitteiden täyttäminen, jos selvä ja riidaton maksu viivästyy yli 30 päivää ja viivästynyt suoritus on olennainen. Palveluntuottajan on kirjallisesti ilmoitettava keskeytyksestä tilaajalle vähintään 15 päivää ennen keskeytystä. Ilmoitus voidaan tehdä heti laiminlyönnin tapahduttua.

10.6 Tilaajalla on oikeus pidättää maksamattomasta hinnasta muun muassa virheellisen tai viivästyneen palvelun johdosta hankittavasta uudesta vastaavasta palvelusta aiheutuvat kustannukset sekä hankintasopimuksen mukainen viivästyssakko tai muu mahdollinen sopimussakko, palvelun suoritusajalle asetettava vakuus ja takuuajan vakuus sekä ennakolle viivästys- tai purkutilanteessa kertyneet korot.

11 Vakuudet

11.1 Jos tilaajan on hankintasopimuksen mukaan maksettava ennakkoa, palveluntuottajan on jätettävä ennen ennakon suorittamista tilaajalle tämän hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia suurempi kuin suoritettava ennakko. Vakuuden on oltava voimassa vähintään kuukausi sen jälkeen, kun ennakkomaksun kohteena oleva palvelu on suoritettu. Palveluntuottajan on viivästyessään velvoitteiden täyttämisessä jatkettava vakuuden voimassaoloaikaa.

11.2 Jos takuuajan vakuudesta on sovittu, palveluntuottajan on jätettävä ennen takuuajan alkamista tilaajan hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia arvonlisäverottomasta hankintahinnasta tai jatkuvan palvelun osalta sen laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Vakuuden tulee olla voimassa vähintään kuukausi takuuajan päättymisajankohdan jälkeen.

11.3 Jos palvelun suoritusaikaisesta vakuudesta on sovittu, palveluntuottajan on jätettävä tilaajan hyväksymä vakuus, jonka tulee olla vähintään 15 prosenttia arvonlisäverottomasta hankintahinnasta tai jatkuvan palvelun osalta sen laskennallisesta 12 kuukauden hinnasta. Vakuuden tulee olla voimassa vähintään kuukausi palvelun tuottamisen päättymisen jälkeen.

11.4 Vakuudeksi hyväksytään ensisijassa tilaajan nimiin tehty pankkitalletus tai vakavaraisen raha- tai vakuutuslaitoksen omavelkainen takaus tai muu tilaajan hyväksymä vakuus.

11.5 Palveluntuottaja vastaa kaikista vakuuden hankkimisesta aiheutuvista kustannuksista.

12 Viivästyminen

12.1 Jos sopijapuoli havaitsee viivästyvänsä velvoitteessaan tai pitää viivästystä todennäköisenä, viivästyvän sopijapuolen on viivytyksettä kirjallisesti ilmoitettava toiselle sopijapuolelle viivästyksestä ja sen vaikutuksesta hankintasopimuksen täyttämiseen. Palveluntuottajan viivästyessä on sen ilmoitettava tilaajalle uusi palvelunsuorittamisajankohta niin pian kuin mahdollista.

12.2 Palvelun viivästymiseen rinnastetaan hankintasopimuksessa edellytettyjen tietojen, tavaroiden ja palveludokumentaation viivästyminen.

12.3 Jos palvelu viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä, tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon. Tilaajalla on oikeus viivästyssakkoon osoittamatta, että palveluntuottajan viivästyksestä olisi aiheutunut tilaajalle vahinkoa. Ellei toisin ole sovittu, viivästyssakko on suuruudeltaan yksi (1) prosentti viivästyneen palvelun arvonlisäverottomasta arvosta jokaiselta alkavalta seitsemän (7) vuorokauden pituiselta ajanjaksolta, jolla palveluntuottaja ylittää sovitun määräpäivän. Viivästyssakkoa peritään enintään kymmeneltä (10) viikolta. Viivästyssakon lisäksi tilaajalla on oikeus vahingonkorvaukseen palveluntuottajan viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta luvun 16 mukaisesti.

12.4 Jos tilaaja on maksanut ennakkoa ja palvelu viivästyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä, palveluntuottaja on velvollinen maksamaan viivästysajalta vuotuista korkoa korkolain mukaisesti ennakon siltä osalta, joka vastaa viivästynyttä palvelua.

12.5 Tilaajalla on viivästyksen perusteella oikeus pidättyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on viivästyksen perusteella oikeus.

12.6 Jos palveluntuottaja viivästyy suorituksessaan ja viivästyksellä on olennainen merkitys tilaajalle palvelun luonne huomioiden, tilaajalla on oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

12.7 Hankintasopimus voidaan purkaa olennaisen viivästyksen perusteella kohdan 13.6 mukaisesti.

12.8 Tilaajalla on oikeus pidättää viivästyneen palvelun johdosta kohdissa 12.3, 12.4 ja 12.6 tarkoitetut korot ja kustannukset kohdan 10.6 mukaisesti.

13 Virhe, hinnanalennus ja sopimuksen purkaminen

13.1 Jos palvelussa on virhe, tilaajan tulee ilmoittaa virheestä palveluntuottajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi tullut havaita.

13.2 Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajalle virheilmoituksen vastaanottamisesta ja toimenpiteiden aloittamisesta viimeistään 14 päivän kuluttua ilmoituksen vastaanottamisesta.

13.3 Tilaajalla on virheen perusteella oikeus pidättyä maksamasta palvelun hintaa. Tilaaja ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen perusteella oikeus.

13.4 Jos palvelussa on virhe, palveluntuottaja omalla kustannuksellaan selvittää virheen syyn ja korjaa sen viivytyksettä. Palveluntuottaja vapautuu vastuusta osoittamalla, ettei virhe johdu palveluntuottajan vastuulla olevasta seikasta. Tällöin palveluntuottaja on oikeutettu veloittamaan virheen selvitys- ja korjaustyöstä tavanomaisen hinnoittelunsa mukaisesti.

13.5 Jos palvelussa on virhe, tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajalta hinnanalennusta.

13.6 Kumpikin sopijapuoli saa purkaa sopimuksen kokonaan tai osittain, jos toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimusvelvoitteitaan tai on ilmeistä, että olennainen sopimusrikkomus tulee tapahtumaan. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä tilaajalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia eikä virhettä tilaajan huomautuksesta huolimatta viipymättä korjata tai virheet ovat toistuvia. Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään myös sitä, että sopijapuoli on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan tai viivästykset ovat toistuvia.

13.7 Jos tilaaja on maksanut ennakkoa, palveluntuottaja suorittaa hankintasopimuksen purkautuessa tilaajalle takaisin saamansa ennakon ja korkoa korkolain mukaisesti laskettuna ennakon suorituspäivästä takaisinmaksupäivään.

13.8 Jos palveluntuottajasta johtuvaa virhettä ei voida korjata tai jos palveluntuottaja ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, on tilaajalla oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta (kateosto-oikeus). Tilaajan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

13.9 Tilaajalla on oikeus pidättää virheellisen palvelun johdosta kohdissa 13.5, 13.7 ja 13.8 tarkoitetut korot ja kustannukset kohdan 10.6 mukaisesti.

14 Ylivoimainen este

14.1 Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen hankintasopimuksen täyttämisen estävä ja hankintasopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota sopijapuolten ei ole ollut syytä ottaa huomioon hankintasopimusta tehtäessä ja joka on sopijapuolista riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energiajakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkaus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.

14.2 Alihankkijan viivästys katsotaan vapauttamisperusteeksi vain siinä tapauksessa, että alihankkijan viivästys johtuu kohdassa 14.1 tarkoitetusta esteestä eikä alihankintaa voida ilman kohtuutonta ajanhukkaa tai kustannuksia suorittaa muualta.

14.3 Jos sopimusvelvoitteen täyttäminen viivästyy ylivoimaisesta esteestä johtuen, sopimusvelvoitteen täyttämisen aikaa jatketaan niin paljon kuin kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

14.4 Sopijapuolten on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä toiselle sopijapuolelle samoin kuin esteen lakkaamisesta, jonka jälkeen sopijapuolten on viimeistään sovittava sen vaikutuksesta toimitukseen.

14.5 Kumpikin sopijapuoli saa purkaa hankintasopimuksen kokonaan tai osittain, jos sopimuksen täyttäminen ylivoimaisen esteen jatkumisen johdosta viivästyy yli neljä (4) kuukautta.

15 Vakuutukset

15.1 Palveluntuottajalla tulee olla lakisääteiset ja muut palvelun tuottamisen kannalta tarpeelliset vakuutukset. Vakuutusten tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.

15.2 Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottajan on hankittava toimintaansa varten vastuuvakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin. Palveluntuottajan on tilaajan pyynnöstä toimitettava tilaajalle todistus vastuuvakuutuksen olemassaolosta.

16 Vahingonkorvaus

16.1 Tilaajalla ja palveluntuottajalla on oikeus saada vahingonkorvausta toisen sopijapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

16.2 Jos hankintasopimus päättyy palveluntuottajasta johtuvasta syystä luvun 18 tai 19 perusteella ja tästä aiheutuu tilaajalle vahinkoa, on tilaajalla oikeus vahingonkorvaukseen

hankintasopimuksen ennenaikaisesta päättymisestä aiheutuneesta välittömästä vahingosta.

16.3 Tilaajalla on oikeus saada vahingonkorvausta viivästyksestä tai muusta palveluntuottajan sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästä vahingosta siltä osin kuin vahingon määrä ylittää tilaajalle maksettavan viivästyssakon ja muun sopijapuolten erikseen sopiman sopimussakon.

16.4 Jos toisin ei ole sovittu, sopijapuolten korvausvastuu on enintään viisi (5) kertaa hankintasopimuksen laskennallinen arvo.

16.5 Hankintasopimuksen laskennallisella arvolla tarkoitetaan tilaajan ja palveluntuottajan välisen hankintasopimuksen kohteena olevan palvelun arvoa. Puitejärjestelyssä hankintasopimuksen laskennallinen arvo on tilaajan palveluntuottajalta puitejärjestelyn perusteella tekemien ja tehtäväksi tulevien hankintojen kokonaisarvo. Jatkuvaluonteisissa hankintasopimuksissa tai puitejärjestelyissä hankintasopimuksen laskennallisena arvona pidetään kuukaudessa tehtäviä keskimääräisiä ostoja kerrottuna sopimuskautta vastaavilla kuukausilla. Toistaiseksi voimassa olevien hankintasopimusten osalta hankinnan laskennallinen arvo määritetään 48 kuukauden sopimuskauden mukaan. Jos vahinko tapahtuu optiokaudella, otetaan hankintasopimuksen laskennallista arvoa määritettäessä huomioon sekä varsinaisen sopimuskauden että optiosopimuskauden kuukaudet.

16.6 Tämän luvun mukaisia vastuunrajoituksia ei sovelleta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitetta tai loukannut immateriaalioikeuksia. Tällöin vahinkoa kärsineellä sopijapuolella on oikeus korvaukseen myös välillisestä vahingosta.

17 Palvelun käyttäjälle aiheutuneiden vahinkojen korvaaminen palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta

17.1 Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan tilaajan ja palveluntuottajan välisen hankintasopimuksen vastaisella menettelyllä palvelun käyttäjälle aiheuttamansa vahingon.

17.2 Jos korvausvaatimus esitetään palveluntuottajalle, palveluntuottaja ilmoittaa korvausvaatimuksesta viipymättä tilaajalle. Palveluntuottaja pyrkii sopimaan korvauksen määrän korvausta vaativan kanssa. Jos korvauksen määrästä päästään sopimukseen, palveluntuottaja suorittaa korvauksen suoraan palvelun käyttäjälle ja ilmoittaa viipymättä suorittamastaan maksusta kirjallisesti tilaajalle. Palveluntuottajan katsoessa, ettei se ole asiassa korvausvastuussa tai korvauksen määrästä ei päästä sopimukseen, sen tulee ilmoittaa siitä perusteluineen kirjallisesti palvelun käyttäjälle ja tilaajalle kohtuullisessa ajassa korvausvaatimuksen saapumisesta.

17.3 Jos palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta korvausvaatimus on esitetty tilaajaa kohtaan, tilaajan on ilmoitettava sille tulleesta korvausvaatimuksesta viipymättä kirjallisesti palveluntuottajalle. Jos tilaaja on siirtänyt korvausvaatimuksen palveluntuottajan käsiteltäväksi mahdollisen korvauksen suorittamiseksi, tilaajan on ilmoitettava siitä palvelun käyttäjälle. Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan sopimusrikkomuksen johdosta aiheutuneet vahingot palvelun käyttäjälle kohtuullisessa ajassa saatuaan tiedon korvausvaatimuksesta ja ilmoitettava viipymättä suorittamistaan korvauksista kirjallisesti tilaajalle.

17.4 Palveluntuottajan katsoessa ettei se ole asiassa korvausvastuussa, sen tulee viipymättä ilmoittaa siitä perusteluineen kirjallisesti tilaajalle ja palvelun käyttäjälle. Jos tilaaja tämän jälkeen harkitsee vahingonkorvauksen suorittamista palvelun käyttäjän esittämän korvausvaatimuksen perusteella, palveluntuottajalle on varattava uusi tilaisuus tulla kuulluksi tilaajan esittämistä vastuuperusteista ja korvauksen määrästä ennen korvauksen suorittamista. Jos palveluntuottaja pitää korvauksen maksamista edelleen perusteettomana, palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle kirjalliset perustelut kaikista vahingonkorvausvastuun perusteen ja määrän osalta merkityksellisistä tiedoista. Jos tilaaja tämän jälkeen suorittaa palvelun käyttäjälle vahingonkorvausta, palveluntuottajan on korvattava tilaajalle sen palvelun käyttäjälle maksama korvaus, siltä osin kuin palveluntuottaja on asiasta tämän hankintasopimuksen perusteella korvausvastuussa.

17.5 Jos tilaaja on palveluntuottajan sopimusrikkomuksen perusteella velvoitettu maksamaan palvelun käyttäjälle vahingonkorvausta ja/tai oikeudenkäyntikuluja, palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan tilaajalle vastaavansuuruisen korvauksen korkoineen. Palveluntuottajan on lisäksi maksettava tilaajan kohtuulliseksi katsottavat oikeudenkäyntikulut ja muut asian selvittämisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset korkoineen.

17.6 Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kaikista sen sopimusrikkomuksen ja siihen perustuvan korvausvastuun kannalta merkityksellisistä tiedoista tilaajalle. Jos tämän velvollisuuden laiminlyönnistä aiheutuu tilaajalle vahinkoa, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon tilaajalle.

17.7 Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan palvelun käyttäjälle aiheutuneen vahingon selvittämiseen omalla kustannuksellaan.

17.8 Jos palvelun käyttäjän esittämä vahingonkorvauskanne tulee tuomioistuimeen vireille tilaajaa tai palveluntuottajaa vastaan, tämän on toimitettava kanne viipymättä tiedoksi toiselle sopijapuolelle. Toiselle sopijapuolelle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi kanteeseen vastaamisen pääasiallisista perusteista hyvissä ajoin ennen vastineen antamista tuomioistuimelle.

17.9 Tämän luvun mukaiseen korvausvastuuseen ei sovelleta luvun 16 mukaisia vastuunrajoituksia.

18 Sopimuksen päättäminen erityistilanteissa

18.1 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottajaa rasittaa julkisia hankintoja koskevassa lainsäädännössä tarkoitettu pakollinen poissulkemisperuste tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 81 §:n 1 momentin 3-11 kohdissa tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste, vaikka peruste olisi syntynyt vasta sopimussuhteen alkamisen jälkeen.

18.2 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottajan taloudellisten tai muiden olosuhteiden havaitaan muuttuneen olennaisesti niin, ettei voida olettaa palveluntuottajan täyttävän hankintasopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan eikä luotettavaa selvitystä velvoitteiden täyttämisestä anneta. Irtisanominen on tehtävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun tilaaja sai tiedon irtisanomisperusteen olemassaolosta.

18.3 Ennen irtisanomista kohdan 18.1 tai 18.2 perusteella tilaajan on huomautettava asiasta palveluntuottajalle ja varattava tälle mahdollisuus selvityksen antamiseen kohtuullisessa ajassa.

18.4 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi kokonaan tai osittain, jos hankintasopimukseen on tehty olennainen muutos, joka olisi hankintalainsäädännön nojalla edellyttänyt uutta hankintamenettelyä.

18.5 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos hankintasopimusta ei olisi voinut tehdä palveluntuottajan kanssa, koska Euroopan unionin tuomioistuin on Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 258 artiklan mukaisessa menettelyssä todennut tilaajan rikkoneen vakavasti perussopimusten ja hankintadirektiivien mukaisia velvoitteita.

18.6 Jos tilaaja irtisanoo sopimuksen kohtien 18.1, 18.2, 18.4 tai 18.5 perusteella, palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu hankintasopimuksen päättymishetkeen mennessä tuotetuista palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen hankintasopimuksen päättymisen johdosta.

19 Tilaajavastuu

19.1 Jos hankintaan sovelletaan lakia tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006) on palveluntuottajan toimitettava tilaajalle sopimuskauden aikana 12 kuukauden välein todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus tai selvitys siitä, että verovelkaa koskeva veronsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty sekä todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.

19.2 Jos palvelua suorittaa palveluntuottajaan työsuhteessa oleva lähetetty työntekijä, palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle todistus lähetetyn työntekijän sosiaaliturvan määräytymisestä. Todistus on edellä mainitusta 12 kuukauden määräajasta poiketen toimitettava viipymättä ja joka tapauksessa ennen kuin kyseinen lähetetty työntekijä aloittaa työnteon.

19.3 Tilaajalla on oikeus irtisanoa hankintasopimus päättymään välittömästi, jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kohdissa 19.1 ja 19.2 tarkoitettuja selvityksiä ja todistuksia tai selvityksen tai todistuksen mukaan palveluntuottaja ei ole huolehtinut lakisääteisistä velvoitteista. Ennen hankintasopimuksen irtisanomista tilaajan tulee kirjallisesti huomauttaa palveluntuottajaa laiminlyönnistä ja ilmoittaa sopimuksen irtisanomisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata tilaajan vaatimassa kohtuullisessa ajassa.

19.4 Tässä luvussa tarkoitetuissa tilanteissa palveluntuottajalla on oikeus saada täysimääräinen maksu hankintasopimuksen päättymishetkeen mennessä tuotetuista palveluista, mutta ei oikeutta muuhun korvaukseen hankintasopimuksen päättymisen johdosta.

20 Immateriaalioikeudet

20.1 Ellei toisin ole sovittu, immateriaalioikeudet palvelun lopputuloksiin tai dokumentaatioon eivät siirry tilaajalle. Kaikki aineisto, jonka tilaaja ja palveluntuottaja ennen tai jälkeen sopimuksenteon luovuttavat toisilleen, jäävät aineiston luovuttajan omaisuudeksi. Tilaajalla on kuitenkin peruuttamaton käyttöoikeus palvelun lopputuloksiin sekä muuhun palveluntuottajan sille luovuttamaan aineistoon hankintasopimuksen mukaisen palvelun käyttöön liittyvässä tarkoituksessa. Käyttöoikeus sisältää oikeuden käyttää, kopioida ja tehdä tai teettää muutoksia. Tehdessään tai teettäessään muutoksia palveluntuottajan luovuttamaan aineistoon, tilaajan on huolehdittava siitä, ettei palveluntuottajan liike- tai ammattisalaisuuksia paljasteta. Tilaajalla on oikeus luovuttaa aineisto samoin oikeuksin ja velvollisuuksin sille, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät.

20.2 Palveluntuottaja vastaa siitä, etteivät sen tuottamat palvelut tai niihin liittyvä aineisto hankintasopimuksen mukaisesti käytettyinä loukkaa Suomessa voimassa olevia kolmannen osapuolen patentti-, tekijän- tai muita immateriaalioikeuksia.

20.3 Jos tilaajaa vastaan esitetään palvelun tai siihen liittyvän aineiston käyttöön perustuvia immateriaalioikeuteen perustuvia vaatimuksia, palveluntuottaja on velvollinen vastamaan vaatimuksiin tilaajan puolesta omalla kustannuksellaan. Palveluntuottaja vastaa tilaajalle siitä, ettei palveluun tai siihen liittyvään aineistoon kohdistuvista immateriaalioikeuksia koskevista vaatimuksista tai velvoitteista aiheudu tilaajalle oikeudenkäyntikuluja eikä vahingonkorvaus- tai muita kolmannelle osapuolelle maksettavia kustannuksia tai muita vastuita kolmatta osapuolta kohtaan.

21 Salassapito ja henkilötietojen käsittely

21.1 Sopijapuolet huolehtivat kumpikin omalta osaltaan, että palvelua tuotettaessa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa tilaajan antamia ohjeita.

21.2 Silloin kun palveluntuottaja tuottaa tilaajalle kuuluvia lakisääteisiä tai muita niihin rinnastettavia tehtäviä, on hankintasopimuksen kohteena olevassa palvelutuotannossa noudatettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

21.3 Henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettuna rekisterinpitäjänä toimii tilaaja. Toimeksiantosuhteen päättyessä palveluntuottajan hallussa olevat toimeksiantosuhteeseen liittyvät henkilörekisterit luovutetaan tilaajalle.

21.4 Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja tuotettaessa ja hankintasopimuksen mukaisessa toiminnassa muuten tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista.

21.5 Palveluntuottaja ei saa ilman tilaajan lupaa luovuttaa ulkopuolisille tietoja, jotka voivat olla salassa pidettäviä tai henkilötietoja rekisterimuodossa.

21.6 Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat noudattavat näitä salassapitoa koskevia määräyksiä.

21.7 Palveluntuottajan on selvitettävä palvelua suorittavalle henkilöstölle salassapitovelvollisuuden sisältö.

21.8 Tilaajan niin vaatiessa palveluntuottajan on laadittava luettelo niistä palvelun tuottamiseen osallistuvista palveluntuottajan tai sen alihankkijan henkilöistä, joilla on pääsy tilaajan aineistoihin tai arkaluonteisiin tilaajaa tai kolmatta koskeviin tietoihin. Luetteloa on päivitettävä jatkuvasti.

21.9 Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa luottamuksellisiksi katsottavat aineistot ja tiedot, jotka ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin hankintasopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

21.10 Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaiselle tai muulle taholle.

21.11 Palveluntuottaja ei saa käyttää hankintasopimusta tai tilaajan nimeä markkinoinnissa ilman tilaajan suostumusta. Ellei toisin ole sovittu, palveluntuottaja saa kuitenkin käyt-

tää hankintasopimusta referenssitietona tehdessään tarjouksia hankintalainsäädännössä tarkoitetuille hankintayksiköille.

21.12 Tässä luvussa tarkoitetut velvoitteet jatkuvat myös hankintasopimuskauden jälkeen.

22 Sopimuksen siirtäminen, muuttaminen ja optio

22.1 Palveluntuottajalla ei ole oikeutta ilman tilaajan suostumusta osaksikaan siirtää hankintasopimusta kolmannelle. Tilaajalla on oikeus siirtää hankintasopimus sellaiselle kolmannelle osapuolelle, jolle tilaajan tehtävät siirtyvät kokonaan tai osittain.

22.2 Sopimusmuutokset on tehtävä kirjallisesti. Kirjallisiksi sopimusmuutoksiksi katsotaan myös sähköisessä muodossa tehdyt muutokset.

22.3 Palvelua koskevista muutoksista ja niiden vaikutuksista palvelun suorittamisajankohtaan tai hintaan on sovittava kirjallisesti ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.

22.4 Jos hankintaan sisältyy optio, tilaaja päättää sen käyttämisestä. Optioon sovelletaan hankintasopimuksen ehtoja.

23 Avustamisvelvollisuus palveluntuottajan vaihtuessa

23.1 Palveluntuottajan vaihtuessa palveluntuottaja on velvollinen avustamaan tilaajaa sopimusvelvoitteiden siirtämisessä uudelle palveluntuottajalle tai tilaajan itsensä hoidettavaksi. Palveluntuottajalla on oikeus veloittaa tästä aiheutuvasta työstä hinnastonsa mukaisesti.

23.2 Avustamisvelvollisuus alkaa jo ennen hankintasopimuksen päättymistä, kun hankintasopimus on irtisanottu tai purettu tai kun tilaaja ilmoittaa aloittavansa hankinnan valmistelun, joka koskee tämän hankintasopimuksen kohteena olevia palveluja. Ellei toisin ole sovittu, velvollisuus jatkuu korkeintaan siihen asti, kun 12 kuukautta on kulunut hankintasopimuksen päättymisestä.

24 Erimielisyydet ja sovellettava laki

24.1 Hankintasopimusta koskevat asiat ratkaistaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin.

24.2 Jos kiistakysymys ei ratkea neuvotteluin, erimielisyydet jätetään ratkaistavaksi ensiasteena tilaajan kotipaikan yleiseen alioikeuteen.

24.3 Hankintasopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Hankintasopimukseen ei kuitenkaan sovelleta Suomen lain lainvalintaa koskevia säännöksiä.

25 Hankintasopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys

25.1 Hankintasopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos hankintasopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä, ellei toisin ole sovittu:

1. Sopimus
2. Tarjouspyyntö
3. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa (JYSE 2014 PALVELUT)
4. Tarjous

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO

Puh. 0295 16001 (vaihde)
Faksi 09 160 33123

Virallinen sähköposti: valtiovarainministerio@vm.fi
Viestintä: vm-viestinta@vm.fi
etunimi.sukunimi@vm.fi

www.vm.fi