

Nysse Valvomo, toimintaohje 1.1.2025 alkaen

| | | |
|-------|---|---|
| 1 | Nysse Valvomon tarkoitus..... | 2 |
| 2 | Organisaatiot..... | 2 |
| 2.1 | Tilaaaja | 2 |
| 2.2 | Palveluntuottaja | 2 |
| 2.3 | Henkilöstö ja perehdyttäminen | 2 |
| 3 | Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus | 2 |
| 4 | Nysse Valvomon toimisto..... | 3 |
| 4.1 | Sijainti ja varustelu | 3 |
| 4.2 | Toiminta-aika..... | 3 |
| 5 | Nysse Valvomon tehtävät | 4 |
| 5.1 | Toiminnan periaatteet | 4 |
| 5.2 | Bussiliikenteen häiriönhallinta | 4 |
| 5.2.1 | Ydintehtävä | 4 |
| 5.2.2 | Tilapäiset poikkeusreitit..... | 4 |
| 5.2.3 | Ajamatta jättäminen..... | 4 |
| 5.2.4 | Lähtöjen ketjuuntuminen | 4 |
| 5.2.5 | Raitioliikenne | 5 |
| 5.2.6 | Ratikkaa korvaavan bussiliikenteen tilaaminen..... | 5 |
| 5.3 | Laitteistojen toimivuuden valvonta | 5 |
| 5.3.1 | Informaatiojärjestelmä | 5 |
| 5.3.2 | Informaatiojärjestelmän käyttöoikeudet | 5 |
| 5.3.3 | Maksujärjestelmä | 6 |
| 5.4 | Yhteydenpito katu-, tie- ja vesijohtoverkon kunnossapitoon ja suunnitteluun | 6 |
| 5.5 | Koeajot | 6 |
| 5.6 | Muut Nysseen osoittamat tehtävät | 6 |
| 5.7 | TKL:n osoittamat tehtävät..... | 6 |
| 6 | Yhteistyö..... | 6 |
| 6.1 | Yhteistyötahot..... | 6 |
| 6.2 | Yhteydenpito liikennöitsijöihin | 7 |
| 6.2.1 | Liikennöitsijöiden työjohto | 7 |
| 6.2.2 | Kuljettajat..... | 7 |
| 7 | Vastuunjakotaulukko | 7 |

1 Nysse Valvomon tarkoitus

Nysse Valvomo on Nysse-liikenteen häiriöhallinnan ydin, jonka toiminta on jo vakiintunutta (käynnistyi 9.8.2021). Nysse Valvomon tehtävänä on havaita ja hallita liikennöinnin poikkeustilanteet reaaliaikaisesti. Nysse Valvomolla on lisäksi tehtäviä, joilla mm. varmistetaan mahdollisimman kattava reaaliaikainformaatio matkustajille. Nysse Valvomon ennakoivan toiminnan tavoitteena on auttaa sekä Nysse-liikenteen tilaajaa että liikennöitsijöitä parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttamisessa myös häiriötilanteissa.

2 Organisaatiot

2.1 Tilaaja

Nysse Valvomon toiminnan tilaa Tampereen kaupunki, Joukkoliikenne (myöhemmin tässä asiakirjassa Nysse tai Tilaaja). Nysse vastaa liikennepäivystäjien työtehtävien ohjauksesta.

2.2 Palveluntuottaja

Nysse Valvomon Palveluntuottajana toimii Tampereen Kaupunkiliikenne Oy (myöhemmin tässä asiakirjassa TKL tai Palveluntuottaja), jonka organisaatiossa Nysse Valvomo toimii itsenäisenä toimintayksikkönä. Nysse Valvomon esihenkilö voi olla toimintayksikön ulkopuolinen. TKL vastaa Nysse Valvomon työnantajatehtävistä.

2.3 Henkilöstö ja perehdyttäminen

Nysse Valvomossa työskentelee 1-2 liikennepäivystäjä kerrallaan ja kokonaisuudessaan 6 liikennepäivystäjää. Liikennepäivystäjien määrän muutoksista päättää Nysse.

Uudet liikennepäivystäjät perehdytetään tehtäväänsä. Työtehtäviin perehdyttäjinä toimivat liikennepäivystäjät sekä Nysseen henkilöstö. Työsuhdeasiat perehdyttää liikennepäivystäjien esihenkilö tai hänen nimeämänsä henkilö.

Muut TKL:n työntekijät eivät voi sijaistaa liikennepäivystäjiä, koska liikennepäivystäjän tehtävään liittyy vaitiolo- ja salassapitovelvoite muiden liikennöitsijöiden tiedoista.

3 Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus

Tampereen kaupunkia toimijana ja TKL:ää palveluntuottajana koskee julkisuuslaki eli Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Julkisuuslaissa säädetään oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaitiolo- ja salassapitovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista.

Nysse Valvomon toiminnassa käsiteltävien ja syntyvien tietojen salaiseksi määrittäminen tapahtuu julkisuuslain perusteella. Esimerkiksi julkisuuslain 6.luvun 24 §:n 20.momentti määrittelee salassa pidettäväksi

”asiakirjat, jotka sisältävät tietoja yksityisestä liikesalaisuudesta, samoin kuin sellaiset asiakirjat, jotka sisältävät tietoja muusta vastaavasta yksityisen elinkeinotoimintaa koskevasta seikasta, jos tiedon antaminen niistä aiheuttaisi elinkeinonharjoittajalle taloudellista vahinkoa, ja kysymys ei ole kuluttajien terveyden tai ympäristön terveellisyyden suojaamiseksi tai toiminnasta haittaa kärsivien oikeuksien valvomiseksi merkityksellisistä tiedoista tai elinkeinonharjoittajan velvollisuuksia ja niiden hoitamista koskevista tiedoista”.

Nysse Valvomon tiedotus häiriötilanteissa rajautuu liikennepalvelun saatavuutta koskeviin asioihin. Nysse Valvomo ei esimerkiksi onnettomuustilanteissa anna ulkopuolisille tietoja poliisille ja pelastusviranomaisille kuuluvista asioista.

Nysse Valvomon liikennepäivystäjät sitoutuvat noudattamaan vaitiolovelvollisuutta. Käytännön esimerkkejä vaitiolovelvollisuudesta:

- Informaatiojärjestelmästä saatavat tiedot liikennöitsijöiden toiminnasta on tarkoitettu työtehtäviin, eikä tietoa saa luovuttaa Nyssen ulkopuolelle. Mahdolliset ulkopuolisten tietopyynnöt (esim. median tiedustelut) ohjataan aina Nysse-suunnitteluun, jossa mahdollisuus tiedon luovuttamiseen arvioidaan tapauskohtaisesti.
- Liikennepäivystäjät eivät voi kommentoida liikennehäiriötilanteissa muuta kuin bussiliikenteen tilannetta. Esimerkiksi viranomaisille kuuluvista henkilövahinkoasioista ja ajoneuvojen nopeuksista liikennepäivystäjä ei anna ulkopuolisille tietoja (ulkopuoliseksi katsotaan myös TKL, jos ajoneuvo ei ole TKL:n linja-auto).
- Liikennepäivystäjä voi antaa arvioita bussiliikenteen viivytyksistä, häiriön kestosta ja korvaavista yhteyksistä.

4 Nysse Valvomon toimisto

4.1 Sijainti ja varustelu

Vuoden 2025 alussa Nysse Valvomo sijaitsee TKL:n varikolla Nekalassa. Tavoitteena on löytää Nysse Valvomolle toimitilat Tampereen keskusta-alueelta, ratikan ohjauskeskuksen yhteydestä tai muusta sopivasta kohteesta. Muutto toteutetaan viimeistään TKL:n varikon muuton yhteydessä.

Toimiston varusteluun kuuluu vähintään kaksi työpistettä. Työpisteet varustetaan tietokoneilla ja 2-3 näytöllä. Lisäksi toimistossa on yhteisiä näyttöjä esim. kaupunkikameroiden ja informaatiojärjestelmän tilannekuvien seuraamista varten. Liikennepäivystäjien käytössä on kaksi yhteispuhelinta (Nysse Valvomon yleinen numero ja viranomaislinja) ja vähintään yksi kannettava tietokone sekä henkilökohtaiset työpuhelimet.

TKL palveluntuottajana vastaa Nysse Valvomon työtiloista ja työvälineistä. Tilamuutoksista ja merkittävistä työvälineiden muutoksista (esim. uusien järjestelmien hankkiminen) päättävät Nysse ja TKL aina yhdessä.

4.2 Toiminta-aika

Nysse Valvomossa työskennellään bussiliikenteen keskeisimpinä liikennöinti-aikoina. Toiminta-ajat ovat

- ma-to klo 05:00-23:00
- pe klo 05:00-24:00
- la klo 00:00-24:00
- su klo 00:00-23:00

Juhlapyhien aukiolosta Nysse ja TKL sopivat ennen kyseisen työvuorajakson suunnittelua.

Pysyvät ja väliaikaiset toiminta-aikojen muutokset Nysse ja TKL suunnittelevat yhdessä. Liikennepäivystäjät tiedottavat poikkeuksista liikennöitsijöille ja kuljettajille sekä tarpeen mukaan muille yhteistyötaidoille.

5 Nysse Valvomon tehtävät

5.1 Toiminnan periaatteet

Toiminta suunnitellaan ja organisoidaan Nysse ja TKL:n yhteistyönä. Liikennepäivystäjien päätehtävät on kuvattu kappaleissa kohdissa 5.2 - 5.6. Ne palvelevat tasapuolisesti kaikkien liikennöitsijöiden tarpeita, eikä TKL:llä ole toiminnassa erityistä asemaa. Resurssien käytön ohjaamiseksi Nysse Valvomon esihenkilö TKL:ssä informoi Nysseä jaksottaisten työvuorosuunnitelmien valmistuessa, jotta päätehtäviltä mahdollisesti yli jäävä työaika pysytään hyödyntämään.

5.2 Bussiliikenteen häiriönhallinta

5.2.1 Ydintehtävä

Nysse Valvomo seuraa aktiivisesti joukkoliikenteen tilannekuvaa ja yleistä viranomaistiedotusta. Häiriötilanteissa se ratkaisee tarvittavat muutokset liikennöintiin, ottaa yhteyden liikennöitsijöihin ja sopii tarvittavat järjestelyt. Nysse Valvomo tiedottaa ja ohjeistaa kuljettajapäätteen kautta kuljettajia esimerkiksi suljetuista kaduista ja kiertoreiteistä. Myös matkustajatiedotus häiriötilanteissa on Nysse Valvomon tehtävänä. Se tekee ensitiedotteen välittömästi ja täsmentää sitä tilanteen edetessä.

5.2.2 Tilapäiset poikkeusreitit

Nysse Valvomolla on oikeus ja velvollisuus määrittää bussilinjalle poikkeusreitti, jos oikean reitin ajaminen tai reitin pysäkkien käyttäminen on estynyt. Liikennepäivystäjä ilmoittaa poikkeusreitistä liikennöitsijän työnjohtoon puhelimitse. Jos liikennepäivystäjä ei saa yhteyttä työnjohtoon, hän tekee ilmoituksen sähköpostitse. Liikennöitsijän työnjohtoon velvollisuus on huolehtia, että kaikki asianomaiset kuljettajat saavat tiedon poikkeusreitistä.

Nysse Valvomo ilmoittaa poikkeusreitistä informaatiojärjestelmän *Viestit*-toiminnolla kuljettajapäätteisiin ja laatii matkustajatiedotteet.

Nysse Valvomo ilmoittaa poikkeusreitit myös Nyssele erikseen sovittujen toimintamallien mukaisesti. Usein Nysse myös avustaa suunnittelussa ja matkustajaviestinnässä virka-aikana.

Säännöllisiä poikkeusreittejä käytetään Sorin aukion ympäristössä areenalla järjestettävien suurtapah- tumien laajojen liikennesulkujen aikana.

Nysse Valvomon määrittämä lyhytaikaisen häiriön poikkeusreitti ei saa aiheuttaa kohtuuttomasti lisäsuoritteita liikennöitsijälle. Lyhytaikaiset häiriöt eivät muuta liikennöitsijän saamaa liikennöintikorvausta. Pidempikestoiset (esim. useiden viikkojen) reittimuutokset viedään reitti- ja aikatauludataan, jonka pohjalta liikennöintikorvaukset maksetaan.

5.2.3 Ajamatta jättäminen

Nysse Valvomo ja liikennöitsijä voivat yhteisesti myös sopia, että vuoro jätetään ajamatta. Näin tapahtuu esimerkiksi tilanteessa, jossa korvaavaa kiertoreittiä ei ole kohtuudella käytettävissä. Liikennöitsijä vastaa vuoron perumisesta informaatiojärjestelmän *Poikkeushallinta*-toiminnolla ja merkitsee perumisen syyn määritettyjen pääluokkien mukaisesti. Ajamattomien vuorojen korvausvähennykset ja sanktiot määräytyvät liikennöintisopimuksen mukaisesti. Nysse Valvomo voi liikennöitsijän (ei kuljettajan) pyynnöstä perua informaatiojärjestelmässä lähdön, jos liikennöitsijällä ei ole siihen mahdollisuutta. Perumisen lisätietoihin merkitään tällöin tieto Nysse Valvomon tekemästä perumisesta.

Nysse Valvomo vastaa tilanteen vaatimasta muusta tiedottamisesta kuten edellisessä kohdassa.

5.2.4 Lähtöjen ketjuuntuminen

Nysse Valvomon tehtävänä on joukkoliikenteen tilannekuvan seuraaminen hyvän asiakaskokemuksen varmistamiseksi. Tiheävuorovälisillä runkolinjoilla matkustajan kokemaa palvelua voi heikentää lähtöjen ketjuuntuminen. Havaitessaan useamman samaa yhteysväliä palvelevan lähdön ketjuuntumista

liikennepäivystäjä ottaa yhteyttä liikennöitsijän työnjohtoon ja sopii järjestelyistä vuorojen palauttamiseksi aikatauluunsa.

5.2.5 Raitioliikenne

Raitioliikennettä varten toimii erillinen raitioliikenteen ohjauskeskus ROK, jonka tehtävänä on ratkaista ratikan poikkeustilanteet. ROK ja Nysse Valvomo tekevät kiinteää yhteistyötä niin, että havaitut eri liikennevälineisiin vaikuttavat poikkeamat ovat välittömästi molempien tiedossa.

5.2.6 Ratikkaa korvaavan bussiliikenteen tilaaminen

Merkittävässä raitioliikenteen häiriöissä ratikan liikennöinti estyy hetkellisesti tai pidempikestoisesti. Erilaisten häiriöiden varalle on tehty suunnitelmia, miten ratikkaliikenne korvataan bussiliikenteellä. ROK välittää Nysse Valvomoon tietoa raitioliikenteen häiriöstä, esimerkiksi sen laajuudesta ja arvioidusta kestosta. Tiedon perusteella Nysse Valvomo tekee päätöksen korvaavan bussiliikenteen tilaamisesta. Nysse Valvomo tiedottaa korvaavan bussiliikenteen järjestelyjen aiheuttamista muutoksista bussilinjojen matkustajille.

Nysse Valvomon toiminta-ajan ulkopuolella ROK:n yhteystahona korvaavan liikenteen käynnistämisessä toimii TKL:n työnjohto.

5.3 Laitteistojen toimivuuden valvonta

5.3.1 Informaatiojärjestelmä

Joukkoliikenteen reaaliaikaisen tilanteen seurannassa keskeisin työkalu on informaatiojärjestelmä IJ2020. Saman järjestelmän kautta tarjotaan myös reaaliaikainformaatio matkustajille, mistä syystä sen toimivuudella on keskeinen merkitys. Nysse Valvomo seuraa mahdollisia päällekkäisiä kirjautumisia, eli tilanteita, joissa kaksi eri ajoneuvoa pyrkii varaamaan samaa lähtöä ja aiheuttaa toiminnallaan häiriötä matkustajainformaatioon. Tarvittaessa Nysse Valvomo auttaa väärän ajoneuvon irrottamisessa lähdöltä IJ2020-taustajärjestelmässä ja oikean ajoneuvon kiinnittämisessä.

Informaatiojärjestelmä ja maksujärjestelmä tukevat toisiaan. Maksujärjestelmän lippulaitteiden kautta välittyy linja-autojen sijaintitieto informaatiojärjestelmään. Tästä syystä Nysse Valvomon tehtävänä on valvoa, että lippulaitteet ovat yhteydessä taustajärjestelmään ja että lippulaitteiden paikannus toimii.

Informaatiojärjestelmässä linja-auton kuljettajien tärkein työkalu on kuljettajapäätte, josta kuljettaja näkee mm. ajamaansa vuoroa koskevia tietoja. Vastaavasti matkustamon puolella matkustajille vuoron tietoja välitetään matkustamonäytöillä. Nysse Valvomo vastaanottaa sekä kuljettajapäätteiden että matkustamonäyttöjen vikailmoitukset.

Matkustajainformaatiota tarjotaan myös pysäkkien informaationäytöillä ja reittioppaassa. Nysse Valvomo vastaanottaa ja välittää eteenpäin näihin liittyvät vikailmoitukset.

Nysse Valvomo pyrkii ratkaisemaan laitteistoihin liittyvät ongelmat yhteistyössä liikennöitsijöiden, järjestelmätoimittajien ja laitetoimittajien kanssa sekä tarvittaessa Nysse Suunnittelun henkilöstön tuella.

5.3.2 Informaatiojärjestelmän käyttöoikeudet

Nysse luovuttaa liikennepäivystäjille viranomaistason oikeudet informaatiojärjestelmän käyttöön, mikä käytännössä tarkoittaa, että liikennepäivystäjät saavat tietoja kaikista Nysse-liikennettä ajavista ajoneuvoista. Informaatiojärjestelmän tietovarastot tallentuvat Nysselle ja Nysse hallinnoi liikennetietoa.

Käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia. Nysse on tehnyt liikennepäivystäjien kanssa sopimukset vai tiolosta ja salassapidosta.

5.3.3 Maksujärjestelmä

Maksujärjestelmän laitteet omistaa liikennöitsijä. Liikennöitsijä vastaa myös niiden toimivuudesta, mutta Nysse Valvomo välittää tiedot havaitsemistaan tai tietoonsa tulleista toimintahäiriöistä liikennöitsijöille toimenpiteitä varten.

5.4 Yhteydenpito katu-, tie- ja vesijohtoverkon kunnossapitoon ja suunnitteluun

Nysse Valvomo ottaa vastaan ja välittää eteenpäin esiin tulleita ongelmia, joihin katu-, tie- tai vesijohtoverkon kunnossapidon toivotaan puuttuvan. Tällaisia ongelmia voivat olla esimerkiksi talvella äkilliset tarpeet liukkauden torjuntaan, liikennevalojen toimintahäiriöt tai liikennettä haittaavat vesijohtovuodot.

Nysse Valvomo seuraa tulossa olevia työmaita ja tiedottaa niistä liikennöitsijöille, kuljettajille ja matkustajille yhteistyössä Nysсен kanssa tapauskohtaisesti sovittavalla tavalla.

5.5 Koeajot

Nysse Valvomon liikennepäivystäjät tekevät TKL:n linja-autoilla koeajoja tulevilla reiteillä. Nysse tilaa koeajot, joissa selvitetään esimerkiksi ajettavuutta ja ajoaikaa.

5.6 Muut Nysсен osoittamat tehtävät

Nysse voi osoittaa liikennepäivystäjille myös muita Nysse-liikenteeseen liittyviä tehtäviä.

5.7 TKL:n osoittamat tehtävät

Päätehtävistä vapaaksi jäävällä ajalla liikennepäivystäjät tekevät ensisijaisesti Nysсен osoittamia, suunnittelua tai liikennöitsijäyhteistyötä avustavia tehtäviä.

Päätehtävistä vapaaksi jäävää aikaa Nysse ja TKL voivat erikseen ennalta käsin sopia käytettäväksi myös TKL:n muuhun toimintaan. Tällaiset tehtävät eivät kuitenkaan voi olla päivystystehtäviä, joihin lähdetään Nysse Valvomoon määritetystä työvuorosta, vaan ne on merkittävä etukäteen työvuorojaksoon.

6 Yhteistyö

6.1 Yhteistyötahot

Nysse Valvomon menestyksellä toiminta edellyttää verkostoitumista ja jatkuvaa vuorovaikutusta. Yhteydenpitotavat ovat erilaisia häiriötilanteita koskevassa yhteydenpidossa ja tavanomaisemmassa yhteydenpidossa. Keskeisiä yhteistyötahoja ovat

- Nysse
- liikennöitsijät ja kuljettajat
- raitiliikenteen ohjauskeskus ROK
- Tampereen tieliikennekeskus
- katujen, teiden ja pysäkkien kunnossapidon vastuutahot kaupungeissa, kunnissa ja Elyssä
- vesijohtoverkon kunnossapidon vastuutahot
- pysäkkikatosten kunnossapidon vastuutahot
- pysäkki- ja wc-huollon vastuutahot
- liikennevalojen ylläpitäjät
- Pelastuslaitos, Poliisi
- pysäköinninvalvonta
- matkalippujentarkastajat
- järjestelmien ja laitteistojen kunnossapidon vastuutahot

- tapahtumajärjestäjät mm. areenalla.

6.2 Yhteydenpito liikennöitsijöihin

6.2.1 Liikennöitsijöiden työnjohto

Nysse Valvomon ja liikennöitsijöiden työnjohdon yhteydenpito on kahdensuuntaisesti aloitteellista. Liikennöitsijä määrittää puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteet, joihin Nysse Valvomo ottaa yhteyttä kiireellisissä tilanteissa. Liikennöitsijällä on velvollisuus olla tavoitettavissa yhdessä sovittavien kellon-aikojen rajoissa.

Liikennöitsijän työnjohdolla on vastaavasti ilmoittamisvelvollisuus Nysse Valvomoon, jos liikennöitsijälle on tullut esimerkiksi kuljettajalta tieto poikkeustilanteesta.

Lisäksi Nysse Valvomo tekee yhteistyötä liikennöitsijän työnjohdon kanssa tarpeen mukaan.

6.2.2 Kuljettajat

Liikennöitsijän työnjohdolla on ensisijainen velvollisuus kuljettajayhteydenpitoon poikkeustilanteissa.

Nysse Valvomo on yhteydessä kuljettajiin kuljettajapäätteen kautta. Kuljettajilla on velvollisuus päätöspysäkillä lukea kuljettajapäätteen viestit ja tiedotteet, kun kuljettajapäätteen ajonäkymässä näkyy he-räte saapuneesta viestistä tai tiedotteesta.

Nysse Valvomo vastaanottaa vikailmoituksia ja muuta palautetta kuljettajilta sekä antaa tarvittavaa neuvontaa ongelmatilanteissa. Nysse Valvomo välittää korjauspyynnöt ja palautteet eteenpäin oikealle taholle.

7 Vastuunjakotaulukko

x = pääasiallinen vastuu. Lisäksi voidaan erikseen sopia toisen osapuolen osallistumisesta.

y = yhteinen vastuu

| Nysse Valvomoa koskeva tehtävä | Nysse | TKL |
|--|-------|-----|
| Liikennepäivystäjien työvuorosunnittelu ja muut työnantaja-tehtävät | | x |
| Liikennepäivystäjien tehtävistä päättäminen ja tehtävien ohjaus | x | |
| Henkilöstömäärän muutokset | x | |
| Rekrytointi | | x |
| Perehdyttäminen, työtehtävät | x | |
| Perehdyttäminen, työsuhteasiat | | x |
| Työtilojen ja tavanomaisten laitteiden järjestäminen | | x |
| Toimiston erikoislaitteista ja -järjestelmistä päättäminen (esim. kaupunkikamerat) | x | |
| Toiminta-ajoista päättäminen, myös juhlapyhien toiminta-ajat | x | |
| Toiminta-aikojen poikkeuksista päättäminen | y | y |