

JOUKKOLIIKENNEPALVELUN TUOTTAMISTA KOSKEVAT YLEISET EHDOT

Sovelletaan 1.1.2025 alkaen Tampereen Kaupunkiliikenne Oy:ltä tehtäviin liikennetilauksiin

Sisällysluettelo

1.	Yleistä	2
2.	Palveluntuottajan suoritusvelvollisuus.....	2
3.	Liikenteen muutokset.....	2
4.	Käytettävät linja-autot.....	2
5.	Autokiertoaikataulujen muodostamisperiaatteet.....	3
6.	Liikennöintikorvaukset	3
1.1	Ajosuoritteiden yksiköt.....	3
1.2	Korvausten laskentatapa	4
1.3	Lisäautot, lisävuorot ja ajamatta jääneet lähdöt.....	4
7.	Korvauksen vähentäminen.....	5
1.4	Ajamattomat vuorot.....	5
1.5	Palvelurikemaksut	5
1.6	Asiakkaille maksettavat korvaukset	8
1.7	Korvauksen pidättäminen ja kuittaus.....	8
8.	Lisävuorot ja lisäautot	9
9.	Henkilökunta	9
10.	Matkaliput, tariffit ja rahastusjärjestelmä.....	9
11.	Lippujen myynti ja rahdin kuljetus	9
12.	Maksaneisuuden tarkastus.....	9
13.	Markkinointi ja tiedottaminen	10
14.	Tutkimukset.....	10
15.	Valvonta ja raportointi	10
16.	Pääteaseman WC.....	11

1. Yleistä

Näitä yleisiä ehtoja noudatetaan Tampereen kaupungin (Tilaaaja) tilatessa joukkoliikennepalveluita Tampereen Kaupunkiliikenne Oy:ltä (Palveluntuottaja) sidosyksikköhankintana. Yleiset ehdot ovat osa sopimuskokonaisuutta, jonka pääsopimuksena toimii Tampereen kaupungin ja Tampereen Kaupunkiliikenne Oy:n välinen Palvelusopimus, diaarinumero TRE:5122/00.01.06/2024.

2. Palveluntuottajan suoritusvelvollisuus

Palveluntuottajan velvollisuutena on itsenäisenä liikenteenharjoittajana sovittua korvausta vastaan hoitaa sopimuksessa ja siihen liitetyissä asiakirjoissa määritelty liikenne.

3. Liikenteen muutokset

Tilaaaja voi muuttaa kohteiden reittejä vapaasti sopimuskauden aikana, ellei liikennöintikohteen hankintasopimuksessa ole erikseen muuta sovittu. Linjaston muuttuessa Tilaaaja järjestää Palveluntuottajalle muuta liikennettä sopimukseen sisältyvien suoritteiden ja autopäivien verran huomioiden sopimuksen mukaiset sallitut lisäykset tai vähennykset.

Palveluntuottajan on lisättävä vakituinen lisäauto eli toteutettava uusi autokierto sopimuksen mukaisella korvaustasolla kuuden (6) kuukauden varoitusajalla. Uuden autokierron pitää täyttää liitteen 2 ja liitteen 4 vaatimukset.

4. Käytettävät linja-autot

Liikenteessä käytettävien linja-autojen on oltava hyväkuntoisia ja siistejä sekä täytettävä ominaisuuksiltaan ja tyyppiltään palvelusopimuksen liitteen 1.1.2 ”Yleiset vaatimukset linja-autokalustolle” vaatimukset sekä kussakin erillisessä hankintasopimuksessa asetetut erityisvaatimukset.

Ominaisuuksiltaan ja tyyppiltään muunlaisia linja-autoja saadaan käyttää ainoastaan poikkeuksellisesti yhteisen projektiryhmän (YPR) päätöksellä silloin, kun vaatimukset täyttäviä linja-autoja ei ole välttämättömien korjaustöiden, varaosien saantivaikeuksien, valmistajan toimitusvaikeuksien vuoksi tai jostakin muusta Palveluntuottajasta riippumattomasta syystä käytettävissä. Tämän vaikutuksesta Palveluntuottajalle maksettavaan korvaukseen on määrätty näiden ehtojen kohdassa 7 (palvelurikemaksut) ja kohdassa 6 (laatupalkkiot).

Liikenteessä käytettävien linja-autojen ikä ei saa ylittää 15 vuotta. Poikkeuksena on liikenteessä käytettävä akkusähkölinja-auto, jonka ikä ei saa ylittää 18 vuotta. Kaluston ikä lasketaan seuraavasti:

Auton ikä = Tarkastelupäivä – Käyttöönottopäivä

Liikenteessä käytettävien autojen keski-ikä ei saa ylittää liitteissä 1.X ”Liikennepalveluiden hankintasopimukset” esitettyä kohdekohtaista vaatimusta. Liikenteessä käytettävien autojen keski-ikä tarkistetaan Tilaaajan informaatiojärjestelmään tallentuneiden ajettujen vuorojen datasta jälkikäteen pistokokein. Tarkastelujakso on yksi kalenterikuukausi. Keski-ian laskennassa käytetään auton ikänä auton ikää tarkasteluvuoden tammikuun 1.päivänä.

Linja-autojen maksu- ja informaatiojärjestelmän laitteiden tulee toimia liitteessä 1.1.5 Nyssen maksuja infojärjestelmä määritellyllä tavalla sekä Nyssen palveluohjeiden mukaisesti. Vikaantunut kuljettajalaite tai lippulaite on vaihdettava viipymättä toimivaan laitteeseen. Rahastuslaitteiden paikannus- ja tiedonsiirtojärjestelmien on oltava jatkuvasti toimintakuntoisia.

5. Autokiertoaikataulujen muodostamisperiaatteet

Autokiertoaikataulu on linjan/linjaryhmän liikennöintisuoritteiden laskentamalli, jolla määritellään Palveluntuottajalle korvattavien linjakilometrien, linjatuntien ja autopäivien määrä ns. jatkuvalla kalustokierrolla. Työehtosopimuksen, ajo- ja lepoaikalain tai vastaavia rajoitteita ei huomioida. Periaate on, että kalusto on mahdollisimman taloudellisessa käytössä.

Tilaajan maksamiin linjatunteihin ei saa sisällyttää ajo- ja työaikalakien eikä työehtosopimusten vaatimia taukoja niin, että ne millään tavalla haittaavat matkustajien asiakaspalvelua.

Autokiertoaikataulu laaditaan jokaiselle autokierrolle erikseen. Se voi sisältää liikennettä yhdellä tai useammalla linjalla. Tilaaja voi muuttaa autokiertoja sopimuskauden aikana huomioiden sen, mitä sopimuksen muutosrajoista on määritetty kohdassa 2.

Kahden tai useamman liikennöitsijän yhteisesti liikennöimällä linjalla suoritteet lasketaan kuten linjaa liikennöisi yksi liikennöitsijä.

6. Liikennöintikorvaukset

1.1 Ajosuoritteiden yksiköt

Tilaaja maksaa sopimuksen mukaisesta liikenteen hoidosta Palveluntuottajalle korvauksen, joka lasketaan Tilaajan laatimista ja hyväksymistä autokiertoaikatauluista seuraavien kolmen ajosuoritteiden yksikköhintojen perusteella:

Linjakilometrit (lkm) ovat aikataulunmukaisten vuorojen kilometrit lisättyinä autokiertoaikatauluissa esitetyillä siirtoajoilla ja tyhjinä ajettavilla paluusivuilla. Kustannustekijänä linjakilometreihin katsotaan sisältyvän linja-autojen ajoenergia-, voiteluaine- sekä rengaskustannukset, korjaus- ja huoltopalkat sosiaalimenoineen sekä korjaus- ja huoltotarvikkeet.

Linjakilometreiksi lasketaan linjareittiä pitkin ajettava matkustajia palveleva linja-ajo sekä kahden ajosivun välissä ajettava tyhjä siirtoajo silloin, kun paluuajo ei ole työrupeaman lopussa.

Ajosivun pituudet tulevat automaattisesti Tilaajan suunnittelujärjestelmästä.

Linjatunnit (lh) ovat aikataulun mukaisten vuorojen sekä autokiertoaikatauluissa esitettyjen siirtoajojen ja tyhjen paluusivujen vaatima ajoaika. Kustannustekijänä linjatunteihin katsotaan sisältyvän kuljettajien palkat sosiaalimenoineen.

Linjatunneiksi lasketaan em. linjakilometrien tuottamiseen kuluva aika seuraavasti:

- Autokiertoaikataulu koostuu yhdestä tai useammasta aikataulupalasta.
- Aikataulupala alkaa kullakin autolla ensimmäisestä aikataulun mukaisesta lähtöajasta.
- Aikataulupala päättyy kullakin autolla palan viimeisen lähdön matka-ajan päättyessä. Matka-aika muodostuu Tilaajan suunnittelujärjestelmään syötettyjen vuorokaudenaikariippuvaisten pysäkkiväliaikojen summana. Jos jonkin linjan pysäkkiväliaikojen todetaan huomattavasti muuttuneen, voidaan yhteisesti sopia aikataulukaaaviossa käytettävän matka-ajan tarkistamisesta. Huomattavaksi muutokseksi katsotaan esimerkiksi tilanne, jossa matka-aika on yli 5 minuuttia pidempi yli 50 prosentilla aikataulupaloista siitä mitä se on suunnittelujärjestelmään syötetty.
- Aikataulupalat lasketaan erillisiksi, jos edellisen lähdön laskennallisen päättymisajan ja seuraavan lähdön alkamisajan välinen ero on 61 minuuttia tai enemmän.

Autopäivät (ap) ovat autokiertoaikataulun mukaisen liikenteen hoitamiseen suurin samanaikaisesti tarvittava linja-autojen määrä. Kustannustekijänä autopäiviin katsotaan sisältyvän linja-autokaluston pääomakustannukset, sekä Palveluntuottajan toiminnan kiinteät kulut.

Liikenteen määrän muutokset sopimuskauden aikana otetaan huomioon toteutuneiden ajosuoritteiden mukaisina käyttäen korvauserusteena ajosuoritteiden yksikköhintoja. Ajosuoritteiden muutos lasketaan autokiertoaikataulusta.

Korvaus maksetaan toteutuneiden ajosuoritteiden (linjakilometrien, linjatuntien ja autopäivien) perusteella.

Autopäiviksi lasketaan kunakin päivänä suurin linjoilla samanaikaisesti autokiertoaikataulujen mukaan tarvittava automäärä.

1.2 Korvausten laskentatapa

Kokonaiskorvauksen laskentakaava on seuraava:

LKMK * LKM + LHK * LH + APK * AP = kokonaiskorvaus, missä

LKMK = linjakilometrikorvaus

LHK = linjatuntikorvaus

APK = autopäiväkorvaus

LKM = linjakilometrit

LH = linjatunnit

AP = autopäivät

1.3 Lisäautot, lisävuorot ja ajamatta jääneet lähdöt

Lisäautoista ja lisävuoroista sovitaan tapausittain. Lisäautojen ja lisävuorojen korvaus maksetaan lähtökohtaisesti liikennöintisopimuksen yksikköhintojen mukaisesti. Tapauksesta riippuen voidaan lisävuorojen linjakilometreihin ja -tunteihin sisällyttää myös ajoon liittyvä tyhjä paluuajo.

Lisäautot voidaan asettaa myös linjareitin osalle.

Lisävuorot ja ajamatta jääneet lähdöt otetaan huomioon kuukausittain todellisten suoritteiden mukaisina. Mikäli lisävuoro aiheuttaa todellisen lisäauton tarpeen, maksetaan lisävuorosta linjatuntien ja linjakilometrien lisäksi myös autopäiväkorvaus. Mikäli ajamaton vuoro taas vähentää todellista autotarvetta, vähennetään ajamattoman vuoron osalta linjatuntien ja linjakilometrien lisäksi myös autopäiväkorvaus.

7. Korvauksen vähentäminen

1.4 Ajamattomat vuorot

Ajamatta jääneestä liikenteestä ei makseta korvausta. Ajamatta jääneen vuoron vuoksi kokonaiskorvausta pienennetään ajamatta jääneen vuoron linjatuntien ja linjakilometrien määrällä. Ajamatta jääneiden lähtöjen linjakilometreihin ja linjatunteihin sisällytetään myös lähtöihin liittyvät siirtoajojen suoritteet. Autopäivä vähennetään, mikäli ajamaton osuus vähentää kohteen autokiertoaikatauluista laskettua suurinta samanaikaisesti tarvittavaa automäärää.

Vuoro katsotaan ajamattomaksi myös, jos linja-auton lähtö viivästyy Palveluntuottajasta johtuvasta syystä yli viisitoista (15) minuuttia tai, jos linja-auto lähtee päätepysäkiltä etuajassa tai myöhemmin kuin seuraava aikataulun mukainen lähtö.

Palveluntuottajalla on oikeus järjestää liikennetuotantonsa Tilaajan toimittamista autokierroista poiketen. Palveluntuottajan on suunniteltava liikennetuotantonsa niin, että Tilaajan toimittamien aikataulujen lähtöajat toteutuvat. Jos linja-auton lähtö viivästyy yli kaksi (2) minuuttia Palveluntuottajan tekemien muutosten seurauksena, vuoro katsotaan ajamattomaksi.

Edellä mainittua vähennystä ei tehdä siltä osin, kuin ajamattomuus on aiheutunut ulkopuolisen aiheuttamasta ylivoimaisesta esteestä, johon Palveluntuottaja ei ole voinut vaikuttaa.

Lisäksi ajamattomasta vuorosta peritään kohdassa 1.5 määrätty palvelurikemaksu.

1.5 Palvelurikemaksut

Mikäli liikenteenhoidossa tapahtuu selviä ja kiistattomia palvelurikkeitä niin Palveluntuottaja on velvollinen hyvittämään rikkeen maksamalla Tilaajalle palvelurikemaksun. Maksuvelvollisuus todetaan yhteisesti Tilaajan ja Palveluntuottajan/Palveluntuottajien välisissä neuvotteluissa.

Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan tai lähettämään edustajansa kerran kuukaudessa pidettäviin tuotantoneuvotteluihin, joissa käydään läpi mm. liikenteen hoitoon vaikuttavat ajankohtaiset aiheet sekä asiakaspalautteet. Tilaaja lähettää Palveluntuottajalle ennen kokousta aineiston, johon Palveluntuottajan lausunnot tulee toimittaa kokouksessa tai siihen mennessä.

Palvelurikemaksut peritään seuraavista rikkeistä:

1. Ajamaton vuoro (lähtö klo 22.00 - 7.59)	200 €
2. Ajamaton vuoro (lähtö 8.00 - 21.59)	100 €
3. Myöhästyminen ensimmäiseltä lähdöltä	100 €
4. Siivoamaton tai pesemätön bussi	100 €
5. Linjakilvet väärin	100 €
6. Törkeät asiakaspalvelurikkeet	200 €
7. Lievemät asiakaspalvelurikkeet	100 €
8. Päätepysäkille tuloaikojen, lähtöaikojen ja vaihto-odotusaikojen laiminlyönti	200 €
9. Linja-auton tarpeeton joutokäynti	100 €
10. Rahastusrike	100 €
11. Virheellisesti ajetun vuoron ilmoittamatta jättäminen	300 €
12. Virheellinen autokiertotunnus kuljettajalaitteelta	200 €
13. Kaluston puutteet	%-osuus
14. Ajoneuvolaitteiden korjauksen laiminlyönti	200 €

Palvelurikemaksuja sovelletaan seuraavasti:

1. Ajamaton vuoro klo 22.00 - 07.59 välisenä aikana
Ajamatta jääneestä liikenteestä vähennetään ajamattomat linjasivun tai sen osan (mikäli vain osa linjasivusta on ajamatta) suoritteet ja lisäksi peritään palvelurikemaksu kohdan 1. mukaan linjasivuittain. Mikäli linjasivu on peruttu IJ2020-järjestelmän kautta 15 minuuttia ennen ko. linjasivun lähtöaikaa, kohdan 1. mukainen palvelurikemaksu puolitetaan.
2. Ajamaton vuoro klo 8.00 - 21.59 välisenä aikana
Ajamatta jääneestä liikenteestä vähennetään ajamattomat linjasivun tai sen osan (mikäli vain osa linjasivusta on ajamatta) suoritteet ja peritään palvelurikemaksu kohdan 2. mukaan linjasivuittain. Mikäli linjasivu on peruttu IJ2020 järjestelmän kautta 15 minuuttia ennen ko. linjasivun lähtöaikaa, kohdan 2. mukainen palvelurikemaksu puolitetaan.
3. Myöhästyminen ensimmäiseltä lähdöltä
Myöhästyminen ajorupeaman ensimmäiseltä lähdöltä (>2 min). Palveluntuottajan on mitoitettava varikkosivuihin riittävästi aikaa ottaen huomioon muuttuvat liikennejärjestelyt.
4. Siivoamaton tai pesemätön bussi
Bussi katsotaan siivoamattomaksi tai pesemättömäksi, jos olosuhteet huomioon ottaen voidaan perustellusti olettaa, että bussia ei ole edeltävän 24 tunnin aikana siivottu tai pesty.
5. Linjakilvet väärin
Linjakilvissä esitettävä informaatio ei vastaa Tilaajan ohjeistusta. Auton ollessa muussa kuin linja-ajossa (esim. varikkosivuilla), linjatunnukset eivät saa olla näkyvissä.
6. Törkeät asiakaspalvelurikkeet
Kuljettaja tai muu Palveluntuottajan henkilökuntaan kuuluva käyttäytyy palvelutilanteessa asiakasta kohtaan kohtuuttomalla ja törkeällä tavalla. Törkeästä asiakaspalvelurikkeestä vaaditaan aina vastine.
Törkeäksi asiakaspalvelurikkeeksi katsotaan mm. henkilökohtaisuuksiin menevä asiakasta loukkaava käytös, matkan tahallinen viivästyttäminen sekä maltin menettäminen asiakaspalvelutilanteessa.
7. Lievemmat asiakaspalvelurikkeet
Lievä asiakaspalvelurike voidaan määrätä palvelun laatualenemasta. Lievemmiksi asiakaspalvelurikkeiksi katsotaan mm. perusteeton ohiajo pysäkillä, reitinosan ajamatta jättäminen, kännykkään puhuminen tai mobiililaitteen käyttäminen ajon aikana, tupakointi linja-autossa tai pysäkkikatoksissa tai linja-auton ovien läheisyydessä. Kuljettajan vaatetus ei ole työnantajan työvaateohjeistuksen mukainen yhtenäinen työasu (virkapuku) tai kuljettajan ulkoasu on muuten epäsiisti. Tämä kirjaus ei poista mahdollisuutta määrätä rikkeestä tarvittaessa muita palvelurikemaksuja.
8. Päätepysäkillä tuloaikojen, lähtöaikojen ja vaihto-odotusaikojen laiminlyönti.
Tilaajan maksamalla ajalla ollessaan kuljettajan tulee, mikäli se liikennöintiolosuhteiden perusteella on mahdollista, ajaa bussi laituriin niin hyvissä ajoin, että matkustajat voivat rauhassa nousta autoon ja maksaa matkansa ennen aikataulunmukaista lähtöaikaa. Päätepysäkillä tuloaika katsotaan laiminlyödyksi, jos bussi ei saavu päätepysäkin laituriin ennen lähtöaikaa tai jos kuljettaja ei pääte- tai ajantasauspysäkillä odottaessaan anna matkustajille sisäänkäynnimahdollisuutta bussiin, vaikka se liikennöintiolosuhteiden perusteella olisi mahdollista.

Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, jos matkustajien sisäänpääsyä bussiin viivytetään huonoissa sääoloissa tarpeettomasti. Kuljettajan tulee noudattaa myös Tilaajan määrittelemiä ajantasauspysäkkien lähtöaikoja ja vaihtoyhteyden varmistamiskäytäntöjä.

9. Linja-auton tarpeeton joutokäynti

Autojen joutokäynnistä annettujen lakien (Tieliikennelaki 10.8.2018, §6) (ympäristönsuojelulaki 27.6.2014/527, §217) ja asetusten (Valtioneuvoston asetus moottorikäyttöisten ajoneuvojen joutokäynnin rajoittamisesta, 1266/2002) noudattamatta jättäminen.

10. Rahastusrike

Kuljettaja tietoisesti päästää matkustajan matkustamaan lipun voimassaoloajan ja/tai voimassaoloalueen (tariffirajat) ulkopuolella ilman asianmukaista voimassa olevaa matkalippua.

11. Virheellisesti ajatun vuoron ilmoittamatta jättäminen

Palvelutuottaja laiminlyö velvollisuutensa ajamattoman tai väärentyyppisellä kalustolla ajatun vuoron ilmoittamisesta säädetyssä ajassa. Kirjallinen ilmoitus ajamattomista ja myöhästyneistä vuoroista on tehtävä infojärjestelmään (IJ2020) sekä väärentyyppisellä kalustolla ajetuista vuoroista on ilmoitettava Requeste-järjestelmään tai sähköpostilla viimeistään seuraavaan arkipäivään klo 15.00 mennessä.

12. Virheellinen autokiertotunnus kuljettajalaitteelta

Palveluntuottajalta peritään palvelurikemaksu oikean autokiertotunnuksen valitsematta jättämisestä kuljettajalaitteelta. Reaaliaikaisen matkustajainformaation toimiminen, liikennevaltuuksien toimiminen ja vuorokohtaisten matkustajamäärien seuranta edellyttävät, että kuljettaja valitsee oikean autokiertotunnuksen kuljettajalaitteelta ja että sama autokiertotunnus ei ole samanaikaisesti käytössä toisessa kuljettajalaitteessa. Sama autokiertotunnus ei saa olla käytössä kuin yhdessä kuljettajalaitteessa kerrallaan. Hallisivuilla ei saa linjan autokiertotunnus olla käytössä.

13. Kaluston puutteet

Korvauksen määrää vähennetään, jos käytettyjen linja-autojen keski-ikä ylittää sopimuksen vaatimukset tai käytössä on auto, joka on yli 15 vuotta (akkusähköbussi 18 vuotta) vanha. Mikäli kaluston keski-ikä on vaatimusta korkeampi, alennetaan sopimuksen perusteella autokierrosta päivittäin maksettavaa korvausta 2 %:lla sekä lisäksi 2 %:lla jokaista keski-ikävaatimuksen ylittävää täyttä vuotta kohden, kunnes käytettävän kaluston keski-ikä on palautettu vaatimuksen mukaiseksi.

Mikäli käytettävä auto on yli 15 vuotta (akkusähköbussi 18 vuotta) vanha, alennetaan sopimuksen perusteella autokierrosta päivittäin maksettavaa korvausta 10 %:lla jokaista ikävaatimusta ylittävää autoa kohden siihen saakka, kun käytettävä kalusto on palautettu vaatimuksen mukaiseksi.

Jos käytettävien linja-autojen ulkoväri ei vastaa ulkovärimääritystä vähennetään sopimuksen perusteella autokierrosta päivittäin maksettavaa korvausta näiden linja-autojen liikenteen osalta 5 %:lla.

Korvausta vähennetään lisäksi 10 %:lla, mikäli kaluston ominaisuudet ovat muulla tapaa huomattavat kuin tarjouksessa on esitetty, ja 20 %:lla, mikäli matalalattiabussin sijasta liikennöidään korkealattiaisella bussilla tai mikäli telibussin sijasta liikennöidään 2-akselisella bussilla tai nivelbussin sijasta telibussilla tai 2-akselisella bussilla.

14. Autolaitteiden korjauksen laiminlyöminen

Sovelletaan, mikäli Palveluntuottaja ei kehotuksesta huolimatta korjaa tai vaihda uuteen auton viallisesti toimivaa kuljettajalaitetta tai lippulaitetta tai lähimaksulukijaa tai kuljettajapäätettä tai ylläpidä laitenumerotietoja kalustorekisterissä. Korjaukset tulee tehdä mahdollisimman pian, kuljettajalaitteen, lippulaitteen ja lähimaksulukijan osalta viimeistään 1 vuorokauden ja muiden laitteiden osalta viimeistään 3 vuorokauden kuluessa Tilaaajan kehotuksesta.

1.6 Asiakkaille maksettavat korvaukset

Mikäli Palveluntuottajan toiminnasta aiheutuu Tilaaajalle korvausvelvollisuus asiakkaan suuntaan, perii Tilaaaja asiakkaalle maksetun korvauksen Palveluntuottajalta. Tarkennuksena todetaan, että asiakkaille ei korvata tapahtumasta aiheutuneita välillisiä kustannuksia. Kohdan 1.5 mukaisen palvelurikemaksun maksaminen ei poista Palveluntuottajan velvollisuutta korvata asiakkaalle aiheutuneet kustannukset.

1.7 Korvauksen pidättäminen ja kuittaus

Tilaaajalla on oikeus Palveluntuottajaa kuulematta pidättää Palveluntuottajan korvaussaatava kokonaan tai osaksi ja käyttää sitä niiden vahingonkorvaus- tai muiden saataviensa kuittaamiseen, joita voi aiheutua, jos liikennettä ei hoideta sopimuksen mukaisesti.

8. Lisävuorot ja lisäautot

Palveluntuottaja on velvollinen ajamaan seitsemän (7) arkivuorokauden varoitusajalla sellaisia satunnaisia ylimääräisiä vuoroja, jotka eivät lisää kohteen liikennöintipäivän autokierrojen määrää.

Pysyvästi asetettava lisäauto lisätään autokiertoaikatauluun ja siitä maksetaan autokiertoaikataulun muutoksen mukainen ajosuoritteiden yksikköhintoihin perustuva lisäkorvaus. Ylimääräisen autokierron kalustovaatimukset sovitaan yhteisessä projektiryhmässä (YPR) kirjallisesti.

Palveluntuottajalla on myös velvollisuus hoitaa erikoistilanteiden (uudenvuodenaatto, vappu jne.) vaatima lisäliikenne. Erikoispäivien lisäliikenteen kalustovaatimuksista sovitaan tapauskohtaisesti erikseen hyvässä yhteisymmärryksessä. Vuosittain toistuvien erikoispäivien lisäliikennetarve ilmoitetaan vähintään kuukautta ennen ajankohtaa.

9. Henkilökunta

Palveluntuottaja vastaa työnantajana sopimuksen kohteena olevaan palveluntuotantoon osallistuvista työntekijöistä ja siitä, että he noudattavat liitteen 1.1.3 Nyssen palvelu- ja laatuvaatimuksia sekä verkossa jaettavan Nyssen kuljettajan oppaan ohjeita. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että ostoliikennesopimusten tarkoittamassa liikenteessä noudatetaan voimassa olevia yleissitovia työmarkkinasopimuksia.

Lisäksi edellytetään, että Palveluntuottaja järjestää vuosittain sopimuksen kohteena olevaan palveluntuotantoon osallistuville työntekijöilleen vähintään yhden työpäivän kestävän koulutustilaisuuden, jossa painopiste on asiakaspalvelun parantamisessa. Tilaaja tarjoaa Palveluntuottajan käyttöön koulutusmateriaalia. Palveluntuottajalla tulee olla määriteltynä ja operatiivisessa käytössä liitteen 1.1.3 Nyssen palvelu- ja laatuohjeet kohdan Palveluntuottajan laatuohjelma ehdot täyttävä laatuohjelma. Järjestettävän koulutuksen tulee vastata sitä.

10. Matkaliput, tariffit ja rahastusjärjestelmä

Liikenteessä noudatetaan Tilaajan määräämää tariffia. Käytössä oleva rahastusjärjestelmä edellyttää, että linja-autot on varustettu liitteen 1.1.5 Nyssen maksu- ja infojärjestelmä mukaisesti. Lisäksi rahastusjärjestelmästä saatava tiedonkulku on toteutettava liitteen 1.1.5 vaatimusten mukaisesti.

11. Lippujen myynti ja rahdin kuljetus

Tampereen seudun joukkoliikenteen linja-autoissa ja raitiovaunuissa ei myydä matkalippuja käteisellä rahalla.

Palveluntuottaja vastaa kuljettajakorteista, kuljettajalaitteista, lippulaitteista ja lähimaksulukijoista, niiden toimivuudesta ja niiden normaalista huollosta.

Palveluntuottaja on vastuussa palveluksessaan olevien henkilöiden Tilaajalle mahdollisesti aiheuttamasta vahingosta.

Rahdin kuljettaminen on kiellettyä.

12. Maksaneisuuden tarkastus

Linja-autonkuljettajat tarkastavat matkaliput matkustajien noustessa autoon ja valvovat sekä tarvittaessa avustavat matkustajia matkakorttien ja QR- ja viivakoodilippujen leimauksessa sekä lipun ostamisessa maksukortilla lippulaitteella ja lähimaksulukijalla.

Mikäli avorahastus otetaan käyttöön, Tilaaja ohjeistaa Palveluntuottajia muuttuneista käytännöistä.

11

Tilaaja huolehtii joukkoliikenteen tarkastusmaksusta annetun lain mukaisesta matkalippujen tarkastuksesta.

Tilaajan tarkastajalla on oikeus tarkistaa linja-autoissa olevien rahastuslaitteiden oikeellisuus, sekä suorittaa matkalippujen tarkastusta liikenteessä olevilla vuoroilla.

13. Markkinointi ja tiedottaminen

Tilaaja huolehtii liikenteen yleismarkkinoinnista ja yleisestä tiedottamisesta sekä aikataulujen tuottamisesta. Painettuja aikatauluja ei jaeta linja-autoissa.

Tilaaja hallinnoi kaluston sisä- ja ulkopintojen käyttöä. Tilaaja vastaa kampanjan painatus- ja kiinnityskustannuksista sekä muista niihin liittyvistä korvauksista. Tilaaja hankkii autoihin matkustamonäytöt ja niihin liittyvän asennus-, huolto- ja ylläpitotyöt palveluna. Matkustamonäytöissä esitetään joukkoliikenneinformaation lisäksi myös kaupallisia mainoksia. Mainosmyynnistä vastaa erillisessä tarjouskilpailussa valittava näyttötoimittaja.

Palveluntuottaja ei saa myydä mainoksia auton sisä- tai ulkopinnoille ilman palvelusopimuksessa kuvattua yhteisen johtoryhmän (YJR) päätöstä.

14. Tutkimukset

Tilaaja suorittaa kustannuksellaan palvelutasoon, linjastoon ja liikenteen suunnitteluun tarvittavat tutkimukset. Palveluntuottajalla ja hänen toimeksiannostaan työskentelevillä on avustamisvelvollisuus tutkimusten teossa. Tästä ei makseta erillistä korvausta.

15. Valvonta ja raportointi

Tilaajalla on oikeus tarkastaa lippujen myyntiä sekä Palveluntuottajan lippukirjanpitoon, ajosuoritteisiin ja linja-autojen käyttöön liittyviä asiakirjoja.

Tilaaja valvoo reittien ja aikataulujen noudattamista sekä linja-autokalustoa ja palvelutasoa koskevien määräysten noudattamista.

Tilaajan sähköinen asiakaspalautejärjestelmä sekä informaatiojärjestelmä (IJ2020) ovat keskeinen osa laadunvalvontaa. Sähköpostilla tai muuten saapuva palaute tallennetaan Tilaajalla järjestelmään, jossa Palveluntuottajan toimintaa koskeva palaute välitetään edelleen Palveluntuottajalle vastattavaksi. Palveluntuottaja vastaa palautteeseen seuraavana arkipäivänä klo 15.00 mennessä ja lähettää vastauksen Tilaajalle sähköpostilla sekä asiakkaalle sähköpostilla, mikäli asiakkaan sähköpostiosoite on tiedossa.

Palveluntuottaja valvoo linjojensa liikennöintiä ja toimittaa Tilaajalle seuraavat seurantaraportit ja asiakirjat:

- I. Kirjallinen yhteenveto
 - A) ajamattomista vuoroista (Ilmoitetaan IJ-2020 järjestelmään)
 - B) muulla kuin sopimusasiakirjoissa määritellyllä kalustolla ajetuista vuoroista (Requeste-järjestelmä)
 - C) säännöllisesti myöhästyvistä vuoroista (ilmoitus Nysse Valvomoon, liite 1.1.6) sekä
 - D) niistä vuoroista, joissa matkustajia jäi pysäkillä kapasiteetin loppumisen vuoksi (kuljettajan ilmoitus Nysse Valvomoon, liite 1.1.6)

11

- II. Yhteenveto toimitetaan seuraavaan arkipäivään klo 15.00 mennessä Tilaajan esittämällä tavalla. Tällä hetkellä ajamattomat vuorot tallennetaan IJ2020 järjestelmään, ja muut raportoidaan Requeste-järjestelmään tai Nysse Valvomoon
- III. Henkilökunnan koulutusohjelma ja yhteenveto toteutuneesta koulutuksesta seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä.
- IV. Palveluntuottajan tilinpäätösasiakirjat kahden (2) kuukauden kuluessa tilinpäätöksen vahvistamisesta.
- V. Verottajan todistus siitä, että Palveluntuottajalla ei ole vastuullaan verovelkaa vuosittain seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä.
- VI. Vakuutusyhtiön ilmoitus siitä, että työntekijöiden eläkevakuutusmaksut on maksettu vuosittain seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä.

Selvitysten toimittamisen voi korvata Tilaajavastuu.fi -raportilla niiltä osin kuin tiedot siitä löytyvät.

16.Pääteaseman WC

Tilaaja luovuttaa korvauksetta Palveluntuottajan kuljettajien käyttöön pääteaseman WC:n, mikäli sellainen pääteasemalla on. 1.X ”Liikennepalveluiden hankintasopimukset” on maininta kohdekohtaisesti Tilaajan järjestämistä WC:istä.

Mikäli Tilaaja ei ole tarjouskilpailussa ilmoittanut järjestävänsä WC-tiloja kuljettajien käyttöön, on asia Palveluntuottajan vastuulla.