

Luonnos 30.11.2015

Kommentti (ei tule sopimukseen)

Tarkistus neuvottelijoiden 26.11.2015 hyväksymään
sopimustuonnokseenHSL:N JA JÄSENKUNNAN VÄLINEN SOPIMUS MYYNTI- JA NEUVONTAPALVELUISTA HELSINGIN
SEUDUN MATKALIPPUJÄRJESTELMÄSSÄ

1 Sopijapuolet

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä (jäljempänä HSL), Y-tunnus 2274586-3 ja
Jäsenkunta (jäljempänä Espoo/ Vantaa/ Kauniainen/ Kerava/ Kirkkonummi/ Sipoo tai jäsenkunta), Y-
tunnus xxxxxx-x.

*Huom. Sopimus tehdään erikseen kunkin eo. palvelua tarjoavan jäsenkunnan kanssa yhteisen
sopimusmallin mukaisena.*

2 Sopimuksen tausta ja tarkoitus

Laki pääkaupunkiseudun kuntien jätehuoltoa ja joukkoliikennettä koskevasta yhteistyöstä määrää,
että pääkaupunkiseudun kuntien on hoidettava yhteistoiminnassa liikennejärjestelmän ja
joukkoliikenteen suunnittelu, joukkoliikenteen liikennepalveluiden suunnittelu ja hankinta sekä
joukkoliikenteen taksa- ja lippujärjestelmästä sekä taksoista päättäminen. Tehtäviä hoitaa
kuntayhtymä. (Laki 829/6.11.2009)

HSL on perustettu hoitamaan laissa säädettyjä tehtäviä. HSL:n ja sen jäsenkuntien välisessä
perussopimuksessa lakisääteiset tehtävät on laajennettu koskemaan kaikkien HSL:n jäsenkuntien
aluetta. Nykyinen perussopimus astui voimaan 1.1.2012 alkaen, kun Sipoo liittyi HSL:n jäseneksi.

Tämä sopimus täydentää perussopimusta. Tässä sopimuksessa sovitaan osapuolten yhteistyöstä ja
vastuista seudun matkalippujärjestelmään liittyvissä tehtävissä.

Helsingin seudun matkalippujärjestelmässä myydään matkakortille ja kertakortille ladattuja lippuja,
paperisia kertalippuja sekä mobiililippuja. Lipunmyynti toteutetaan HSL:n myyntijärjestelmillä.
Nykyinen matkakorttijärjestelmä (MKJ) uudistetaan kokonaisuudessaan niin, että uusi ns. LIJ-
järjestelmä otetaan vaiheittain käyttöön 2015–2016. Uusi tariffijärjestelmä (ns. kaarimalli) **otetaan
käyttöön aikaisintaan** vuonna 2017. Sitä ennen vaihdetaan matkakortit.

HSL tekee samansisältöiset sopimukset kunkin jäsenkunnan kanssa, joka järjestää kuntalaisilleen
tämän sopimuksen mukaisen matkakortin palvelupisteen. Liitteessä 1 on luettelo kaikista HSL:n ja
sen jäsenkuntien palvelupisteistä. Jäsenkunta ilmoittaa muutoksista HSL:lle, minkä jälkeen HSL
päivittää liitteen.

3 Sopimuksen kohde

Tällä sopimuksella HSL ja jäsenkunta sopivat ehdoista, joilla jäsenkunta tuottaa matkakortin myynti-
ja neuvontapalvelut omille kuntalaisilleen. Sopimus koskee seuraavia matkalippujärjestelmään
liittyviä asioita:

- lipunmyynnin järjestäminen HSL-alueella
- matkakortin palvelupisteen tehtävät

- palvelupisteen henkilökunnan koulutus
- myyntijärjestelmän rajapinnat, omistusoikeus ja vastuut
- laskutus, palkkiot ja korvaukset
- tietosuoja ja asiakasrekisteri
- vastuu palvelun puutteista ja virheistä sekä vahingonkorvaus.

Jäsenkunnan palvelupisteet on esitetty liitteessä 1.

4 Määritelmät

Myynti- ja neuvontapalveluilla tarkoitetaan matka- ja kertakorttien lataus- ja myyntipalvelua, latausten ja myynnin korjauksia ja hyvityksiä (mukaan lukien muiden jälleenmyyjien virhemyyntien korjausta), seudun joukkoliikennepalveluita koskevaa neuvontaa sekä HSL:n toimittaman tiedotusmateriaalin jakamista. Tarkempi kuvaus palvelupisteen tehtävistä on kohdassa 6.

Matkakortti: HSL:n liikkeelle laskema HSL-alueen liikenteessä käytettävä etäluettava matkakortti. Matkakortille voidaan ladata kausilippuja tai arvoa. Matkakortti voi olla henkilö- tai haltijakohtainen. Henkilökohtaista matkakorttia saa käyttää vain henkilö, jonka tiedot on tallennettu korttiin. Haltijakohtaista matkakorttia voi käyttää se henkilö, jonka hallussa kortti on.

Kertakortti: HSL:n liikkeelle laskema HSL-alueen liikenteessä käytettävä etäluettava kertakortti. Kertakortille voidaan ladata vuorokausilippuja ja muita kertaluonteisia lipputuotteita. Kertakorttia ei ladata uudelleen.

Matkakortin lataaminen: Lataamisella tarkoitetaan asiakkaan tietojen lataamista ja päivittämistä sekä lipputuotteiden ja arvon lataamista matkakortille. Kertakortille ladataan ainoastaan lipputuotteita.

Myyntijärjestelmä: Matkakortin palvelupisteissä käytettävä HSL:n myyntijärjestelmä, jolla hoidetaan erilaiset kortin lataus- ja myyntitehtävät.

Osto-oikeus: Subventoitujen lippujen osto-oikeuden määrittämiseksi matkakortille ladataan asiakkaan kotikunta ja asiakasryhmä. Aikuisten ja lasten subventoituja lippuja voivat ostaa HSL-kunnissa vakinaisesti tai tilapäisesti asuvat henkilöt. Erityisryhmien alennus- ja vapaalippujen osto-oikeus on vain HSL-alueella vakinaisesti asuvilla (poikkeus: ulkomaalaiset vaihto-opiskelijat).

Asiakasryhmä: Asiakasryhmiä ovat aikuinen ja lapsi sekä alennuslippuja ja vapaalippuja saavat ryhmät. Asiakasryhmät on määritelty HSL:n vuosittain julkaisemassa palvelu- ja myyntiohjeessa (PMO).

Kuntalaisuuden tarkistus: Asiakkaan kotikunta tarkistetaan Väestörekisteritiedoista. Kuntalaisuuden tarkistaminen on integroitu myyntijärjestelmään.

Matkakortin asiakasrekisteri: HSL:n ylläpitämä asiakasrekisteri, jonne tallennetaan matkakorttiasiakkaiden tiedot. Tietojen siirtäminen asiakasrekisteriin on integroitu myyntijärjestelmään. Rekisterisseloste on HSL:n nettisivuilla www.hsl.fi.

Palvelu- ja myyntiohje (PMO): HSL:n vuosittain julkaisema Palvelu- ja myyntiohje Helsingin seudun joukkoliikenteen ammattilaisille.

5 Lipunmyynnin järjestäminen

HSL vastaa

- Helsingin seudun matkalippujärjestelmän ylläpidosta ja kehittämisestä sekä lippujen hinnoista
- lipunmyyntisopimuksista jälleenmyyjien kanssa koko seudulla
- lippuautomaattien hankinnasta, sijoittamisesta ja ylläpidosta

- järjestelmän tuottamien myyntiraporttien ylläpidosta ja kehittämisestä
- matkalippuihin ja lipunmyyntiin liittyvästä ohjeistuksesta ja tiedotusmateriaalista
- matkakortin nettipalveluista.

HSL:llä on kolme omaa matkakortin palvelupistettä (Rautatientori, Itäkeskus ja Pasila), jotka palvelevat kaikkia seudulla asuvia ja vierailevia sekä yrityksiä.

Jäsenkunta vastaa oman kuntansa asukkaiden matkakorttien myynti- ja neuvontapalveluista ns. matkakortin palvelupisteessä. Jäsenkunnan järjestämä matkakortin palvelupiste vastaa ensisijaisesti oman kunnan asukkailla tarpeellisista matkalippujen myynti- ja neuvontapalveluista. Matkakortin palvelupiste antaa vastaavat palvelut myös muille kuin oman kunnan asukkailla.

Jäsenkunta päättää palvelupisteen tiloista, henkilöresursseista ja palveluajoista.

Palvelupisteessä tarjottavat palvelut on määritelty kohdassa 6. HSL maksaa jäsenkunnalle myyntipalkkiota kohdan 9 ja liitteen 2 mukaan.

6 Matkakortin palvelupisteen tehtävät

Palvelupisteessä tulee olla näkyvällä paikalla HSL:n toimittamat tunnus kuvat osoituksena asiakkaille tarjottavista matkakortin myynti- ja neuvontapalveluista.

Palvelupisteen tehtäviin kuuluvat seuraavat toiminnot:

- henkilökohtaisten matkakorttien tekeminen, mihin liittyy henkilöllisyyden, kuntalaisuuden ja osto-oikeuden tarkistus sekä näiden tietojen lataaminen matkakortille
- haltijakohtaisten matkakorttien personointi
- asiakkuuksien luominen ja asiakastietojen päivittäminen matkakortin asiakasrekisteriin
- matkakortin lipputuotteiden ja arvon myynti- ja latauspalvelu
- kertakortin lipputuotteiden myynti- ja latauspalvelu
- korttimaksun periminen matkakortista
- HSL:n työmatkasetelien vastaanotto työsuhdematkalippujen maksamisessa (liite 4a)
- HSL:n lahjakorttien myynti ja vastaanotto kohdennettuna maksuvälineenä (vain LIJ-järjestelmässä, liite 4b)
- matkakortin sisältöraportin tulostus asiakkaille
- matkalippujen myyntiin ja käyttöön liittyvät opastus-, selvitys- ja hyvitystehtävät PMO:n ja muiden HSL:n antamien ohjeiden mukaan
- matka- ja kertakortti-varaston inventointi HSL:n toimittamien ohjeiden mukaan
- seudun joukkoliikennepalveluihin liittyvät neuvontatehtävät HSL:n tuottaman materiaalin ja ohjeiden mukaan
- Helsingin seudun liikenteen yleisten matkaehtojen ja muun HSL:n tuottaman maksuttoman materiaalin jako asiakkaille
- asiakkaiden matkakorttien ja lippujen myyntiin liittyvien virheiden selvittely ja korjaus myös jälleenmyyjien osalta
- erikseen määriteltävät toimenpiteet joukkoliikennettä koskevien työtaisteluiden sekä laajojen liikenne- tai matkalippujärjestelmän häiriöiden aiheuttamissa tilanteissa. HSL laatii erilliset PMO:ta täydentävät toimintaohjeet palvelupisteille.

Myynti- ja neuvontapalveluissa noudatetaan HSL:n ohjeita, joista tärkein ja kattavin on PMO. Jäsenkunta vastaa itse myynnin täsmäytyksiin ja muihin taloushallinnon käytäntöihin liittyvästä ohjeistuksesta.

Aikataulukirjojen myynnistä ja myyntipalkkioista sovitaan erillisessä sopimuksessa.

Ennen uuden tariffijärjestelmän käyttöönottoa toteutettavasta matkakorttien laajamittaisesta vaihdosta neuvotellaan HSL:n ja jäsenkuntien kesken erikseen.

HSL:llä on oikeus tarkastaa, että palvelupisteen matkalippujen myynti- ja neuvontapalvelu on sopimuksen mukaista ja että palveluissa noudatetaan HSL:n laatimia ohjeita ja hinnastoja. Tarkastuksen käytännön toteutuksesta sovitaan jäsenkunnan kanssa etukäteen.

7 Palvelupisteen henkilökunnan koulutus

Jäsenkunta vastaa siitä, että myynti- ja neuvontapalvelut toteutetaan sopimuksen ja HSL:n ohjelden mukaisesti, huolellisesti ja palvelun edellyttämällä ammattitaidolla.

HSL vastaa matkakortin palvelupisteen henkilökunnan koulutuksesta seuraavissa tapauksissa:

- uuden palvelupisteen henkilökunnan peruskoulutus myynti- ja tariffijärjestelmään
- myyntijärjestelmän muutoksiin liittyvä koulutus
- tariffijärjestelmän muutoksiin liittyvä koulutus.

HSL järjestää palvelupisteiden henkilökunnalle tiedotus- ja koulutustilaisuuden vähintään kerran vuodessa. HSL laatii vuosittain alustavan tiedotus- ja koulutussuunnitelman. Suunnitelmaa tarkennetaan sopimuksen seurantaryhmässä.

HSL vastaa koulutusmateriaalin tuottamisesta. Materiaalia kehitetään niin, että se sopii myös itseopiskeluun. HSL:n järjestämä koulutus järjestetään pääsääntöisesti HSL:n tiloissa.

Jäsenkunta vastaa HSL:n järjestämään koulutukseen osallistuvan henkilökuntansa työaika- ja matkakustannuksista. Jäsenkunta vastaa yksittäisten uusien työntekijöiden perehdyttämisestä hyödyntäen HSL:n tuottamaa koulutusmateriaalia. Jäsenkunta sopii uuden palvelupisteen henkilökunnan koulutuksen järjestämisestä HSL:n kanssa hyvissä ajoin ennen toiminnan aloittamista.

8 Myyntijärjestelmän rajapinnat, omistusoikeudet ja vastuut

HSL vastaa

- myyntijärjestelmän (MKJ, LIJ) tuottamien tietojen eheydestä ja oikeellisuudesta
- myyntijärjestelmän ylläpidosta ja kehittämisestä
- matka- ja kertakortin latauksessa tarvittavista kortinlukijoista
- kuntalaisuuden tarkistusjärjestelmästä
- myyntiohjelman ja kortinlukijan asennusohjeista
- myyntijärjestelmän teknisestä ja toiminnallisesta tuesta.

Jäsenkunta vastaa

- palvelupisteen työasemista
- myyntiohjelman ja kortinlukijoiden asentamisesta työasemiin
- kunnan käyttämästä kassajärjestelmästä ja
- mahdollisista liittymistä kunnan muihin järjestelmiin.

Myyntijärjestelmän tarvitsemat tietoliikenneyhteydet toteutetaan yhteistyössä HSL:n ja jäsenkunnan kesken.

Matka- ja kertakortit, lahjakortit sekä työmatkasetelit

HSL vastaa korttihankinnoista ja korttien jakelusta palvelupisteelle. HSL omistaa jäsenkunnan hallussa olevat matka- ja kertakortit sekä HSL:n lahjakortit. Kortin omistusoikeus siirtyy asiakkaalle kortin myyntitapahtuman yhteydessä.

Jäsenkunta vastaa varastossaan olevista matka- ja kertakorteista sekä lahjakorteista niiden jälleenhankinta-arvosta. Jäsenkunta huolehtii siitä, että se tilaa uusia kortteja HSL:ltä riittävän ajoissa, jotta asiakaspalvelussa ei synny myyntikatkoksia.

Järjestelmien kehittäminen

Kumpikin osapuoli vastaa omlen järjestelmiensä kehittämiskustannuksista mukaan lukien alihankkijoidensa ja ulkoistettujen palvelujensa toimittajien töiden kustannukset ja töiden koordinoimti.

Mikäli toisen osapuolen järjestelmään suunnitellusta muutoksista aiheutuu muutostarpeita myös toisen osapuolen vastuulla oleviin järjestelmiin, informoi muutokset aiheuttava osapuoli toista osapuolta tulevista muutoksista heti asian tiedoksi saatuaan, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa päätöksestä. Muutoksen aiheuttava osapuoli vastaa myös toiselle osapuolelle aiheutuvista muutokustannuksista (ns. aiheuttajaperiaate). Osapuolet suunnittelevat muutostyöt mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä ja pyrkivät toteuttamaan muutokset kokonaistaloudellisesti edullisella ja kestäväällä tavalla.

HSL:n myyntijärjestelmässä voi käyttää yleisimpiä käyttöjärjestelmiä ja selainversioita. HSL ilmoittaa käytettävissä olevat käyttöjärjestelmät ja selainversiot jäsenkunnalle.

Myyntijärjestelmän rajapinnat ja vastuunraajat on määritelty liitteessä 5.

9 Laskutus, palkkiot ja korvaukset

Lipputulot

Palvelupisteen myyntitiedot välitetään HSL:n myyntijärjestelmään. HSL tuottaa laskutusta varten tarvittavat myyntiraportit myyntikuukaudta seuraavan kuukauden 4. työpäivänä. Jäsenkunta voi tuottaa palvelupisteen myyntijärjestelmästä myyntiraportteja myyjä- ja toimipistetasolla.

HSL laskuttaa jäsenkunnan tämän sopimuksen mukaan keräämät myyntituotot kuukausittain jälkikäteen myyntijärjestelmästä tuotettujen myyntitapahtumien mukaan.

HSL vastaa lipputuloihin kohdistuvasta arvonlisäverosta (sopimuksen tekohetkellä 10 %).

Myyntin täsmäytyt

Jäsenkunta vastaa tämän sopimuksen piirin kuuluvista maksutapahtumista ja niissä tehdyistä virheistä. Jäsenkunta täsmäyttää HSL:n myyntijärjestelmän myyntitiedot kassajärjestelmänsä tietoihin säännöllisesti.

HSL vastaa myyntijärjestelmän virheistä. Jos myyntijärjestelmän ja kassajärjestelmän tiedoissa on myyntijärjestelmästä johtuvia eroja, joita ei ole voitu palvelupisteessä korjata, jäsenkunta toimittaa HSL:lle oikaisuopyynnön viimeistään oikaistavaa myyntikuukaudta seuraavan kuukauden aikana.

HSL tekee tarvittavan oikaisun myyntiin viimeistään myyntikuukaudta seuraavan kahden kuukauden aikana. Mikäli oikaisulle ei löydy perusteita, HSL toimittaa jäsenkunnalle vastauksen tai lisäselvityspyynnön. Myyntiin tehdyt oikaisu huomioidaan sen kuukauden laskutuksessa, jolloin oikaisu on tehty.

Palvelupisteen myyntin täsmäytysprosessi on kuvattu liitteessä 3.

Myyntipalkkio

HSL maksaa jäsenkunnalle tämän sopimuksen mukaisista palveluista myyntipalkkiota. Palkkion määräytymisperusteet ovat yhdenmukaiset kaikkien jäsenkuntien palvelupisteiden osalta. Myyntipalkkio on määritelty liitteessä 2.

Jäsenkunta vastaa myyntipalkkioon kohdistuvasta arvonlisäverosta (sopimuksen tekohetkellä 24 %).

Työmatkasetelit

Työmatkasetelien hyväksymisestä maksettava korvaus sisältyy lipunmyyntipalkkioon.

Käsittelymaksu

Palvelupisteillä on oikeus periä asiakkailta käsittelymaksu hyvitystapahtuman yhteydessä PMO:ssa määritellyissä tapauksissa. Jäsenkunta saa pitää nämä käsittelymaksut itsellään eikä niitä tilitetä HSL:lle.

Muut maksut ja korvaukset

HSL ei ole velvollinen maksamaan jäsenkunnalle tämän sopimuksen mukaisista palveluista muita maksuja ja korvauksia kuin tässä sopimuksessa ja sen liitteissä on sovittu.

Laskutus

HSL laskuttaa myyntipalvelusta saadut lipputulot kuukausittain niin, että lasku erääntyy maksettavaksi myyntikuukaudta seuraavan kuukauden 14. päivänä.

Laskussa eritellään jäsenkunnalle maksettava myyntipalkkio ja muut korvaukset, jotka vähennetään laskun loppusummasta.

Viivästyskorko on korkolain (633/1982) mukainen.

10 Tietosuoja ja asiakasrekisteri

Jäsenkunta vastaa siitä, että asiakkaiden henkilötietoja käsittelevä henkilökunta noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä HSL:n, jäsenkunnan ja muiden viranomaisten tietosuojasta antamia ohjeita.

Jäsenkunta sitoutuu käsittelemään henkilötietoja laillisesti, huolellisesti sekä hyvää tietojen käsittelytapaa noudattaen niin, että asiakkaiden yksityisyyden suojaa turvaavia oikeuksia ei loukata.

Jäsenkunta sitoutuu pitämään salassa kaikki tämän sopimuksen täyttämisen yhteydessä saadut luottamukselliset tiedot kuten kaikkia asiakkaita koskevat henkilötiedot.

HSL vastaa matkakortin asiakasrekisteristä.

11 Vastuu palvelun puutteista ja virheistä sekä vahingonkorvaus

Jäsenkunta hoitaa asiakkaiden matkakorttien ja lippujen myyntiin liittyvien virheiden selvittelyä ja korjausta tarvittaessa myös muiden jälleenmyyjien osalta. Selvittelystä mahdollisesti aiheutuvat PMO:n mukaiset hyvitykset siirtyvät matkakorttijärjestelmään ja myyntiraportteille kuten muutkin myyntitapahtumat. HSL ottaa hyvitykset huomioon laskutuksessa, joten jäsenkunta ei joudu korvaamaan näitä asiakkaille maksettavia hyvityksiä.

Joissakin tapauksissa asiakas voi vaatia palvelupisteen myynti- ja neuvontapalveluissa tapahtuneista virheistä muita korvauksia kuin PMO:n mukaisia hyvityksiä. Näissä tapauksissa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Jäsenkunta on ensisijaisesti velvollinen korjaamaan ja hyvittämään asiakkaalle mahdolliset matkakortin palvelupisteensä myynti- ja neuvontapalvelussa tapahtuneet puutteet ja virheet.
- Jos asiakas vaatii korvausta tai hyvitystä jäsenkunnan palvelupisteessä aiheutetusta virheestä tai laiminlyönnistä HSL:ltä, on HSL:llä oikeus periä ao. jäsenkunnalta takaisin sen virheen tai laiminlyönnin perusteella asiakkaalle maksetut korvaukset ja kustannukset.
- HSL vastaa matkakorttijärjestelmässä sekä HSL:n tuottamissa aineistoissa ja ohjeistuksessa olevista virheistä sekä niiden johdosta asiakkaalle mahdollisesti maksettavista hyvityksistä ja korvauksista.
- Osapuolet ilmoittavat toisilleen viipymättä myynti- ja neuvontapalvelua koskevat reklamaatiot ja ne käsitellään viipymättä osapuolten kesken.
- Osapuolet korvaavat asiakkaalle vain palvelun puutteista tai virheistä aiheutuvat välittömät kustannukset, mutta eivät vastaa asiakkaalle aiheutuneista välillisistä tai epäsuorista vahingoista. Seurantaryhmä laatii tarvittaessa yhteiset suositukset käytännöistä.

Osapuolet vastaavat sopimusrikkomuksista tai tämän sopimuksen purkamisesta toiselle osapuolelle aiheutuvista välittömistä kuluista ja vahingoista täysimääräisesti. Välittömiksi vahingoiksi tai kustannuksiksi katsotaan mm. toisen osapuolen aiheuttaman virheen selvittelykustannukset ja selvittelystä aiheutuneet ylimääräiset työvoimakulut sekä matkustajalle korvatut vahingot. Osapuolet eivät ole vastuussa toisilleen välillisistä tai epäsuorista vahingoista.

Kumpikaan osapuoli ei vastaa vahingoista, jotka johtuvat osapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta ylivoimaisesta esteestä¹ (force majeure), jota kohtuudella ei ole voitu edellyttää otetun huomioon sopimuksen tekohetkellä ja jonka seurauksia ei myöskään kohtuudella olisi voitu välttää tai voittaa. Osapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä kirjallisesti toiselle osapuolelle, samoin kuin esteen lakkaamisesta.

Alihankkijan viivästys ja virheet katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi vain siinä tapauksessa, että alihankkijan viivästys johtuu edelle määritellystä eikä alihankintaa voida ilman kohtuutonta ajanhukkaa tai kustannuksia suorittaa muualta.

12 Sopimuksen seuranta, muutokset ja sopimuksen siirtäminen

Sopimuksen seurantaa varten perustetaan HSL:n ja jäsenkuntien yhteinen seurantaryhmä. HSL kutsuu seurantaryhmän koolle vähintään kerran vuodessa loka-marraskuussa. Seurantaryhmä ja muut yhdyshenkilöt on nimetty liitteessä 6. Osapuolet ilmoittavat muutoksista toisilleen välittömästi, minkä jälkeen HSL päivittää liitteen.

Mahdolliset muutokset tähän sopimukseen ja muihin kuin kuntakohtaisiin liitteisiin neuvotellaan yhdessä HSL:n ja jäsenkuntien kesken. Sovitut muutokset vahvistetaan kirjallisesti, minkä jälkeen ne ovat osapuolia sitovia.

¹ Ylivoimainen este voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energiajakelun keskeytys, työselkkäus, tulipalo, alihankkijoiden toiminnassa tai toimituksissa tapahtuneet viivästykset ja virheet, häiriöt ja keskeytykset verkko-operaattoreiden toiminnassa, tietojärjestelmiin kohdistunut sabotaasi tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijaosapuolista riippumaton syy.

Neuvottelut sopimusmuutoksesta käynnistetään, jos yksikin jäsenkunta kirjallisesti niin vaatii. Sopimusmuutosta esittävä jäsenkunta lähettää vaatimuksen neuvottelujen käynnistämisestä HSL:n kirjaamoon. Neuvottelut käynnistetään kuukauden kuluessa siitä, kun HSL on vastaanottanut kirjallisen vaatimuksen.

Sopimuksen pätevyyttä, tulkintaa ja soveltamista koskevat erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti osapuolten välisissä neuvotteluissa. Jos kiistakysymys ei ratkea neuvotteluin, erimielisyydet jätetään ratkaistavaksi ensi asteena Helsingin käräjäoikeuteen.

Jos tämä sopimusasiakirja ja liitteet ovat keskenään ristiriidassa, sovelletaan ensisijaisesti tässä sopimusasiakirjassa sovittua.

Osapuolella on oikeus siirtää tämä sopimus kolmannelle osapuolelle mahdollisen organisaatiomuutoksen yhteydessä. Muussa tapauksessa sopimuksen siirtäminen edellyttää toisen osapuolen kirjallista suostumusta.

13 Sopimuksen voimassaolo, irtisanominen ja purkaminen

Tämä sopimus astuu voimaan allekirjoituksin 1.1.2016 alkaen. Sopimus on voimassa toistaiseksi.

Osapuoli voi irtisanoa sopimuksen kirjallisesti päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Sopimuksen viimeinen voimassaolopäivä on irtisanomisajan päättymiskuukauden viimeinen päivä.

Jos osapuoli rikkoo merkittävästi sopimuksen ehtoja toisen osapuolen kirjallisesta huomautuksesta huolimatta, on toisella osapuolella oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi.

Kumpikin osapuoli saa purkaa sopimuksen ilmoittamalla siitä kirjallisesti, jos sopimuksen täyttäminen todetun ylivoimaisen esteen tai jatkumisen johdosta estyy tai viivästyy yli 6 kuukautta.

Sopimuksen voimassaolon päättyessä jäsenkunta palauttaa HSL:n omaisuuden erikseen sovittavalla tavalla.

Sopimus korvaa voimaan tullessaan HSL:lle 1.1.2010 alkaen siirtyneen Pääkaupunkiseudun kuntien ja YTV:n välisen sopimuksen yhteistoiminnasta matkakorttijärjestelmässä (sopijapuolet YTV sekä Espoon, Kauniaisten ja Vantaan kaupungit, allekirjoitettu 12.12.2003) sekä muiden jäsenkuntien palvelupisteiden osalta noudatetut vastaavat käytännöt.

14 Salassapitovelvollisuus

Osapuolet sitoutuva pitämään luottamuksellisina toisiltaan tätä sopimusta sovellettaessa saamansa aineistot ja tiedot, jotka on merkitty luottamuksellisiksi tai jotka on sellaisiksi ymmärrettävä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin, jollei viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetusta laista (621/1999) muuten johdu.

Tähän kohtaan liittyvät velvollisuudet jäävät voimaan sopimuksen päättymisen jälkeenkin.

15 Sovellettava laki

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

16 Sopimuskappaleet

Tätä sopimusta on laadittu kaksi (2) samansanaista kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle.

Helsingissä ____ päivä _____ kuuta 2015 (tai 2016)

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä

Suvi Riihtniemi
toimitusjohtaja

Pirkko Lento
osaston johtaja

JÄSENKUNTA

Allekirjoittajat

LIITTEET

- Liite 1: Matkakortin palvelupisteet HSL-alueella**
- Liite 2: Myynti- ja neuvontapalvelusta maksettavat palkkiot**
- Liite 3: Myynnin täsmäytysprosessi**
- Liite 4a: Työmatkasetelien vastaanotto- ja käsittelyohje**
- Liite 4b: Lahjakorttien vastaanotto- ja käsittelyohje (Liite lisätään sopimukseen, kun lahjakortit otetaan käyttöön)**
- Liite 5: Myyntijärjestelmän rajapinnat ja vastuut**
- Liite 6: Yhdyshenkilöt ja seurantaryhmä**

TIEDOKSI: HSL:n kirjaamo

MATKAKORTIN PALVELUPISTEET HSL-ALUEELLA

1 HELSINKI

HSL:n palvelupisteet

- Rautatientorin metroasema, asematunneli, puh. (09) 4766 4000
- Itäkeskuksen metroasema, bussiterminaalin lippuhalli, puh. (09) 4766 4000
- Pasila, Opastinsilta 6 Aa, 00520 Helsinki, puh. (09) 4766 4000

2 ESPOO

Espoon yhteispalvelun toimipisteet:

- Espoon keskus, Kauppakeskus Espoontori, Kamreerintie 3 C, 2.krs, 02770 Espoo, puh. (09) 8165 7070
- Espoonlahti, Kauppakeskus Lippulaiva, Espoonlahdenkatu 4–6, 02320 Espoo, puh. (09) 8165 7070
- Kalajärvi, Ruskatalo, Ruskaniitty 4, 02970 Espoo, puh. (09) 8165 7070
- Leppävaara, Kauppakeskus Sello, Leppävaaran aluekirjasto, Leppävaarankatu 9, 02600 Espoo, puh. (09) 8165 7070
- Matinkylä, Kauppakeskus Iso Omena 3. krs, Piispansilta 11 S 20, 02230 Espoo, puh. (09) 8165 7070
- Tapiola, Espoon kulttuurikeskus, Kulttuuriaukio 2, 02100 Espoo, puh. (09) 8165 7070

3 VANTAA

Vantaa-infon toimipisteet:

- Korso, Lumo, Urpiaisentie 14, 01450 Vantaa, puh. (09) 8393 2575
- Myyrmäki, Myyrmäkitalo, Kilterinraitti 6, 01600 Vantaa, puh. (09) 8393 5455
- Tikkurila, Dixi, Ratatie 11, 2. krs, 01300 Vantaa, puh. (09) 8392 3086

4 KAUNIAINEN

- Kauniaisten kaupungintalo, Kauniaistentie 10, 02700 Kauniainen, puh. (09) 505 6215

5 KERAVALA

Keravan yhteispalvelupiste

- Sampolan palvelukeskus, Kultasepänkatu 7, 04250 Kerava, puh. (09) 2949 2745

6 KIRKKONUMMI

Ei matkakortin palvelupistettä. Kuntalaiset asioivat muiden HSL-kuntien alueilla toimivissa matkakortin palvelupisteissä.

7 SIPOO

Sipoon kirjastot:

- Nikkilän kirjasto, Pohjoinen Koulutie 2, 04130 Sipoo, puh. (09) 2353 6003
- Söderkullan kirjasto, Amiraalintie 2, 01150 Söderkulla, puh. (09) 2353 6003

MYynti- JA NEUVONTAPALVELUSTA MAKSETTAVAT PALKKIOT

1 NYKYINEN MATKAKORTTIJÄRJESTELMÄ JA SIIRTYMÄVAIHE

HSL maksaa jäsenkunnalle HSL:n matkalippujen myynti- ja neuvontapalveluista myyntiin perustuvaa palkkiota.

Myyntipalkkio on 3 % palvelupisteen toteutuneen verottoman matkakorttien myynnin ja latausten myynnin yhteismäärästä.

Palkkion laskennan piiriin kuuluvat seuraavat myyntitapahtumat:

- matkakortin myynti
- kauden ja arvon lataukset
- koululaislippujen lataukset
- arvon käyttö maksamiseen
- työmatkasetelien käyttö maksamisessa.

Palkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero.

Mikäli matkalippujen hintojen laskennallinen korotusprosentti on suurempi kuin 5 prosenttia tai matkalippujen hintoja vastaavasti lasketaan enemmän kuin 5 %, palkkioprosentista neuvotellaan erikseen.

2 UUSI MATKAKORTTIJÄRJESTELMÄ (LIJ)

HSL maksaa jäsenkunnalle HSL:n matkalippujen myynti- ja neuvontapalveluista tapahtumiin perustuvaa palkkiota.

Tähän palkkiomalliin siirytään, kun uuden matkakorttijärjestelmän (LIJ) käyttö on vakiintunut palvelupisteissä ja tapahtumakohtaiset raportit on tuotettu luotettavasti noin 6 kuukauden ajan. Seurantaryhmä tekee HSL:n toimitusjohtajalle esityksen siirtymisen ajankohdasta ja tapahtumakohtaisen palkkion suuruudesta.

HSL:n toimitusjohtaja vahvistaa uuden palkkiomallin käyttöönoton ajankohdan sekä tapahtumakohtaisen palkkion suuruuden (euroa/ tapahtuma) seurantaryhmän yksimielisen esityksen mukaisesti. Jatkossa tapahtumakohtainen palkkio vahvistetaan vuosittain vastaavalla tavalla kalenterivuodeksi kerrallaan.

Tapahtumakohtainen palkkio on yhtenäinen kaikissa HSL:n ja sen jäsenkuntien palvelupisteiden myynti- ja neuvontapalveluja koskevissa sopimuksissa.

Kunnan palkkio (euroa) = kunnan palvelupisteiden tapahtumat kpl * ao. vuodelle vahvistettu tapahtumakohtainen palkkio euroa / tapahtuma

Palkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero.

Tapahtumakohtaisen palkkion suuruus

Seurantaryhmä valmistelee esityksen tapahtumakohtaisesta palkkiosta perustuen sopimusneuvotteluissa hyväksytyihin periaatteisiin:

- Uuden palkkiomallin tavoitteena on kohdentaa palvelupisteiden myynti- ja neuvontapalvelusta maksettavat palkkiot aiempaa oikeudenmukaisemmin palvelupisteissä tehdyn työmäärän (suoritteiden) mukaan. Tämän vuoksi luovutaan euromääräiseen myyntiin perustuvasta palkkiomallista ja siirytään tapahtumakohtaiseen (suoritteisiin perustuvaan) palkkiomalliin.
- Suoritepohjaisen palkkiomallin tavoitteena ei ole lisätä oleellisesti palvelupisteiden myynti- ja neuvontapalkkioiden tasoa ja HSL:n kustannuksia euromääräiseen myyntiin perustuvaan palkkiomalliin verrattuna. Jäsenkunnat maksavat verovaroin HSL:n kustannukset siltä osin kuin lipputulot eivät niitä kata. Lipputulot kattavat noin 50 % HSL:n kustannuksista, joten jäsenkunnat maksavat verovaroistaan ns. kuntaosuuksina noin 50 % kuntayhtymän kustannuksista ja näin ollen myös palvelupisteiden myynti- ja neuvontapalkkioista.

Lähtötilanteen korvausta määriteltäessä käytetään lähtötietoina siirtymävaiheen aikana (noin 6 kk) kuukausittain maksettuja tämän liitteen kohdan 1 mukaisia palkkioita sekä samalta ajalta LIJ-järjestelmästä tuotettuja tapahtumaraportteja (mallitaulukko liitteessä 2/2).

HSL tuottaa seurantaryhmälle laskelmat, joissa on esitetty siirtymävaiheen osalta kuukausittain

MP = Myyntiin pohjautuvat palkkiot yhteensä (euroa, alv 0), kaikki jäsenkuntien palvelupisteet yhteensä

T = tapahtumakohtaisen palkkiomallin mukaiset tapahtumamäärät (kpl), kaikki jäsenkuntien palvelupisteet yhteensä

MP/T = Laskennallinen tapahtumakohtainen palkkio euroa/ tapahtuma (alv 0)

Lisäksi esitetään vertailutietoina palkkiot jäsenkunnittain kummassakin mallissa.

Seurantaryhmä neuvottelee yksimielisen esityksen lähtötilanteen tapahtumakohtaisesta korvauksesta (euroa/ tapahtuma). Jatkossa seurantaryhmä laatii vuosittain esityksen seuraavalle kalenterivuodelle vahvistettavasta palkkiosta. Palkkion määrittelyssä otetaan huomioon mm. normaali kunta-alan kustannustason nousu sekä tapahtumamäärien kehitys.

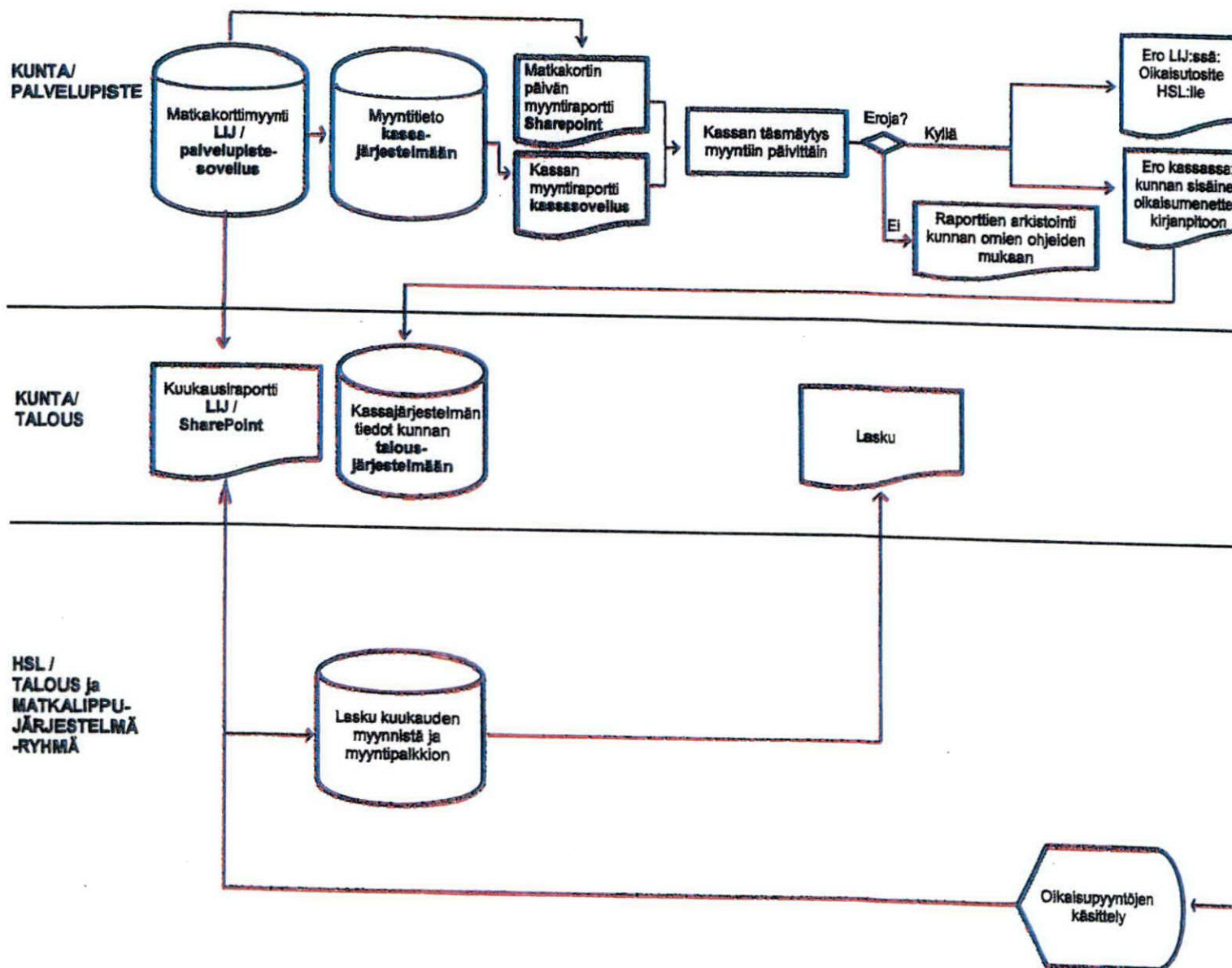
Tapahtumakohtainen raporttimalli ja tapahtumien käsittely palkkion laskennassa sekä tapahtumien selitteet on esitetty oheisissa taulukoissa (liitteet 2/2-2/3).

MYNN- JA NEUONTAPALVELUSTA MAKSETTAVAT PALKKIOT									
LITE 2 / 2									
Myynti- ja tapahtumaportti									
pp.kk.vvv - pp.kk.vvv									

Tapahtumatyyppien selitteet

Kortin myynti	Matkakortin myynti palvelustesovelluksella.
Kortin myynnin peruutus	Matkakortin myynnin peruutus ostoskorista ennen kassaan vientiä.
Kauden osto ja lataus	Kauden lataus palvelustesovelluksella.
Kauden oston ja latauksen peruutus	Kauden latauksen peruutus ostoskorista ennen kassaan vientiä.
Kauden lataus	Internet-myyntissä ostetun kauden automaattinen lataus matkakortille palvelustesovelluksella. Ei lisää toimipisteen myyntiä.
Arvon osto ja lataus	Arvon lataus palvelustesovelluksella.
Arvon oston ja latauksen peruutus	Arvon latauksen peruutus ostoskorista ennen kassaan vientiä.
Arvon lataus	Internet-myyntissä ostetun arvon automaattinen lataus matkakortille palvelustesovelluksella. Ei lisää toimipisteen myyntiä.
Kertakortin myynti	Kertakortin myynti palvelustesovelluksella.
Kertakortin myynnin peruutus	Kertakortin myynnin peruutus ostoskorista ennen kassaan vientiä.
Kortin korvaus	Sulkulistalla olevan tai vikaantuneeksi merkityn kortin korvaus uudella kortilla. Uusi toiminto palvelustesovelluksessa, jossa kortin korvausta automatisoitu. Korvaa pääosin nykyiset pienhyvitystapahtumat.
Kortin korvauksen peruutus	Kortin korvauksen peruutus ostoskorista ennen kassaan vientiä.
Työmatkasetelin myynti	Työmatkasetelin myynti palvelustesovelluksella.
Työmatkasetelin myynnin peruutus	Työmatkasetelin myynnin peruutus ostoskorista ennen kassaan vientiä.
Lahjakortin myynti	Lahjakortin myynti palvelustesovelluksella.
Lahjakortin myynnin peruutus	Lahjakortin myynnin peruutus ostoskorista ennen kassaan vientiä.
Käteishyvytys	Hyvitys maksetaan asiakkaalle käteisenä.
Käteishyvityksen peruutus	Käteishyvityksen peruutus ostoskorista ennen kassaan vientiä.
Hyvitys kautena	Hyvitys annetaan asiakkaalle uutena kautena.
Hyvitys arvona	Hyvitys annetaan asiakkaalle arvona matkakortille.
Hyvitys kertakorttina	Hyvitys annetaan asiakkaalle uutena kertakorttina.
Kauden hyvitys	Kausilippu hyvitetään esim. toisessa myyntipisteessä tehdyn virhemyyntin tai lakon takia.
Arvon hyvitys	Arvon lataus hyvitetään esim. toisessa myyntipisteessä tehdyn virhemyyntin tai lakon takia.
Kertalipun hyvitys	Asiakkaan ostama kertalippu hyvitetään esim. virhemyyntin takia.
Arvolipun hyvitys	Asiakkaan ostama arvolippu hyvitetään esim. virhemyyntin takia.
Kertakortin hyvitys	Kertakortti hyvitetään esim. vikaantumistilanteessa.
Kortin tilan päivitys	Matkakortin päivitys sulkulistalle, vikaantuneeksi, löytökorin, asiakkaalle tai matkakortin passivointi.
Asiakastietojen päivitys	Asiakkaan matkakortin asiakasryhmän ja sen päättymispäivän, kotikunnan ja sen päättymispäivän tai kielen päivityksestä syntyvä tapahtuma.
Työmatkasetelin käyttö	Työmatkasetelin käyttö maksuun.
Työmatkasetelin käytön peruutus	Työmatkasetelin käytön peruutus ostoskorista ennen kassaan vientiä.
Lahjakortin käyttö	Lahjakortin käyttö maksuun.
Lahjakortin käytön peruutus	Lahjakortin käytön peruutus ostoskorista ennen kassaan vientiä.
Arvon käyttö maksuun	Arvon käyttö maksamiseen palvelustesovelluksella.
Arvon käytön peruutus	Arvon käytön peruutus ostoskorista ennen kassaan vientiä.

PALVELUPISTEIDEN MYNNIN TÄSMÄYTYSPROSESSI (LIJ - järjestelmä)



TYÖMATKASETELIN VASTAANOTTO- JA KÄSITTELYOHJE

HSL:n liikkeelle laskemia työmatkaseteleitä voidaan käyttää vain Helsingin seudun joukkoliikenteen henkilökohtaisten kausilippujen- ja arvotippujen latauksen maksamiseen.

Työmatkasetelillä ei voi ostaa muita hyödykkeitä eikä sitä vaihdeta rahaksi tai siitä anneta vaihtorahaa.

1. Työmatkasetelin vastaanotto

Kun palveluneuvoja ottaa vastaan työmatkasetelin henkilökohtaiselle matkakortille kausilippua ja/tai arvoa ostettaessa, palveluneuvoja tarkistaa

- setelin aitouden ja voimassaolon
- setelin takana on henkilön nimi kirjoitettuna selkeästi tekstaten.

Kun lataus on valmis, palveluneuvoja merkitsee ruksin setelin arvon päälle. Sarjanumeron tai viivakoodin päälle ei saa tehdä mitään merkintöjä.

Vastaanotetut setelit liitetään päivän matkakorttitilitykseen.

2. Palvelupisteen setelikontrolli

~~Matkakorttitilityksen tarkastuksen jälkeen setelit niputetaan päiväkohtaisesti.~~

Vastaanotetut työmatkasetelit säilytetään palvelupisteessä ~~lähetyskuukausi~~ vastaanottokuukausi + 6 kk jälkitarkastusta varten.

Säilytysajan jälkeen palvelupiste tuhoaa setelit silppuamalla.

3. HSL:n suorittama seuranta

HSL:n nimeämillä edustajilla on oikeus materiaalin säilytysajan (6 kk) puitteissa tarkastaa / saada tarkastettavakseen vastaanotetut työmatkasetelit.

MYyntijärjestelmän rajapinnat ja vastuut

1 MATKAKORTTijärjestelmä (MKJ)

Matkakorttijärjestelmällä (MKJ) tarkoitetaan vuonna 2002 käyttöönotettua Helsingin seudun matkakorttijärjestelmää.

Matkakortin palvelupisteet liitetään MKJ -järjestelmään palvelupistesovelluksen (SPP) käyttäjiksi. SPP:n käyttäminen tapahtuu kunnan palvelupisteen työaseman www-selainohjelmalla. MKJ -järjestelmässä voi käyttää vain tuettuja selaimia.

MKJ-järjestelmän SPP-sovellus toimii Internet-palveluna, julkisessa Internetissä, osoitteessa <https://spp.edelkey.net/unsafe/authenticate.asp>. Palvelu toimii Fujitsun konesalissa. Pääsyä rajoitetaan palomuurilla ja käyttäjätunnuksilla.

MKJ-järjestelmän työaseman vaatimukset

Windows 7
Internet explorer 9, 10 tai 11
PC/SC -yhteensopiva matkakortin lukija
Kuittikirjoitin windows -ohjaimella

Liittyminen MKJ-järjestelmään

Kunta ilmoittaa yhden (tai erikseen sovitun määrän) julkisia IP-osoitteita, joista / joiden kautta kunnan palvelupisteet liikennöivät HSL:n MKJ-järjestelmän SPP-palveluun.

MKJ-järjestelmässä SPP-sovelluksen tietoliikenne on HTTPS-tietoliikennettä.

Vastuun rajat (MKJ ja SPP)

HSL:n ja kunnan välinen vastuun raja on julkinen Internet, jonka kautta HSL:n palvelu tarjotaan. Kunta vastaa omasta Internet-liittymästään ja HSL omastaan. HSL vastaa myös siitä, että HSL:n palvelu löytyy julkisesta nimipalvelusta.

HSL vastaa palvelunsa tietoturvasta.

Kunta vastaa

- omista työasemistaan ja tietoverkostaan sekä niiden huoltamisesta ja tietoturvasta
- käyttöoikeuksien antamisesta ja ylläpidosta HSL:n palveluun HSL:n ohjeiden mukaisesti.

Kunta vastaa siitä, että kunnan työntekijät toimivat HSL:n palvelussa HSL:n käyttöohjeiden mukaan.

2 LIJ-JÄRJESTELMÄ

HSL ottaa vaiheittain käyttöön uuden LIJ- järjestelmän (Lippu- ja informaatiojärjestelmä), joka tulee korvaamaan MKJ -järjestelmän. LIJ -järjestelmässä käytetään uudempaa www-teknologiaa. Työaseman selaimen on tuettava HTML5 -teknologiaa, WebSocket-teknologiaa, Javascript- ja Java-teknologioita.

Käyttöönnotosta, muutoksista ja liityntä www-osoitteesta ilmoitetaan erikseen myöhemmin.

LIJ-järjestelmän työaseman vaatimukset

- Käyttöjärjestelmä Windows 7 tai 8 (32/64bit)
- Selain: Internet Explorer 10 tai 11
- Java (esimerkiksi uusin versio)
- Matkakortinlukija
- Kuittikirjoitin (Kunta vastaa)

Tarkemmat LIJ-järjestelmän vaatimukset työasemille ilmoitetaan palvelupisteen asennusohjeessa, mutta lähtökohtana on yllämainittu nykyaikainen www-teknologia.

Liittyminen LIJ-järjestelmään

Kunta ilmoittaa yhden (tai erikseen sovitun määrän) julkisia IP-osoitteita, joista / joiden kautta kunnan palvelupisteet liikennöivät LIJ-järjestelmän LIJ-palveluun. Uudessa palvelussa on käytettävissä keskitetysti kaikki palvelupisteiden tarvitsemat sovellukset.

LIJ-järjestelmässä tietoliikenne on HTTPS-tietoliikennettä ja WebSocket-tietoliikennettä. WebSocket-tietoliikenteen kohdeportti ja ip-osoite kerrotaan käyttöönoton yhteydessä. Portti on 15000/TCP tai jokin muu suuri portti ja osoite on julkinen ip-osoite (ja nimi). Tarkempi kuvaus toimitetaan myöhemmin, lähempänä käyttöönottoa.

Vastuun rajat (LIJ)

HSL:n ja kunnan välinen vastuun raja on julkinen Internet, jonka kautta HSL:n palvelu tarjotaan. Kunta vastaa omasta Internet-liittymästään ja HSL omastaan. HSL vastaa myös siitä, että HSL:n palvelu löytyy julkisesta nimipalvelusta.

HSL vastaa palvelunsa tietoturvasta.

Kunta vastaa

- omista työasemistaan ja tietoverkostaan sekä niiden huoltamisesta ja tietoturvasta
- uusien ja poistuvien käyttäjien sekä käyttöoikeuksiin liittyvien muutosten ilmoittamisesta HSL:n ohjeiden mukaisesti.

Kunta vastaa siitä, että kunnan työntekijät toimivat HSL:n palvelussa HSL:n käyttöohjeiden mukaan.

Kunnan tulee selain- ja Java- päivityksissä konsultoida HSL:ää, jotta mahdollisesti uudet päivitykset eivät aiheuta häiriöitä HSL:n palvelupistesovelluksen toimintaan.

YHDYSHENKILÖT JA SEURANTARYHMÄ

1 HSL:N YHDYSHENKILÖT

Sopimusasiat: Pirkko Lento, osaston johtaja (09) 4766 4210
Risto Vaattovaara, ryhmäpäällikkö (09) 4766 4211

Laskutusasiat: Satu Koskinen, laskutuspäällikkö (09) 4766 4079

Tukipalvelut: Myyntijärjestelmän tekninen tuki
- MKJ; Enfo Oyj 040 487 1733
- LIJ; Tieto Oyj auki
Myynnin tuki 040 595 0204

Sähköpostiosoitteet:
henkilöt: etunimi.sukunimi(at)hsl.fi
myyntiraportit: laskutus(at)hsl.fi
tekninen tuki:
- MKJ; mkjtuki(at)enfo.fi
- LIJ; auki
myynnin tuki: myynnintuki(at)hsl.fi

Osoitteet: postiosoite: Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL
käyntiosoite/ HSL, Opastinsilta 6 A, 2. krs

2 JÄSENKUNNAN YHDYSHENKILÖT

Sopimusasiat: Anne Kanerva, kaupunkitiedon johtaja 050 4395817

Laskutus: Päivi Nyholm, yhteispalveluasiantuntija 050 5744018

Tietohallinto: Ari Leino, ratkaisuasiantuntija 046 8773242

Sähköpostiosoitteet:
henkilöt: etunimi.sukunimi(at)espoo.fi

Osoitteet: Kaupunkitiedon tulosityksikkö, PL 632, 02070 Espoon kaupunki

3 SEURANTARYHMÄ

Sopimuksen toteutumista seuraava HSL:n ja jäsenkuntien yhteinen seurantaryhmä kokoontuu vähintään kerran vuodessa loka-marraskuussa. Seurantaryhmän puheenjohtajana toimii HSL:n edustaja. HSL kutsuu seurantaryhmän koolle. Kutsu lähetetään jäsenkuntien sopimus- ja tietohallintoyhdyshenkilöille, jotka nimeävät jäsenkunnan edustajat kokoukseen.

YHDYSHENKILÖT JA SEURANTARYHMÄ

1 HSL:N YHDYSHENKILÖT

Sopimusasiat: Pirkko Lento, osaston johtaja (09) 4766 4210
Risto Vaattovaara, ryhmäpäällikkö (09) 4766 4211

Laskutusasiat: Satu Koskinen, laskutuspäällikkö (09) 4766 4079

Tukipalvelut: Myyntijärjestelmän tekninen tuki
- MKJ; Enfo Oyj 040 487 1733
- LIJ; Tieto Oyj auki
Myynnin tuki 040 595 0204

Sähköpostiosoitteet:

henkilöt: etunimi.sukunimi(at)hsl.fi

myyntiraportit: laskutus(at)hsl.fi

tekninen tuki:

- MKJ; mkjtuki(at)enfo.fi

- LIJ; auki

myynnin tuki: myynnintuki(at)hsl.fi

Osoitteet: postiosoite: Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL
käyntiosoite: HSL, Opastinsilta 6 A, 2. krs

2 JÄSENKUNNAN YHDYSHENKILÖT

Sopimusasiat: Tiina Hörkkö, palvelupäällikkö

Laskutus: Johanna Heinänen

Tietohallinto: Jonna Engblom, tietohallintopäällikkö

Sähköpostiosoitteet:

henkilöt: etunimi.sukunimi(at)vantaa.fi

Osoitteet: postiosoite: Vantaan kaupunki, Asematie 7, 01300 Vantaa

3 SEURANTARYHMÄ

Sopimuksen toteutumista seuraava HSL:n ja jäsenkuntien yhteinen seurantaryhmä kokoontuu vähintään kerran vuodessa loka-marraskuussa. Seurantaryhmän puheenjohtajana toimii HSL:n edustaja. HSL kutsuu seurantaryhmän koolle. Kutsu lähetetään jäsenkuntien sopimus- ja tietohallintoyhdyshenkilöille, jotka nimeävät jäsenkunnan edustajat kokoukseen.

YHDYSHENKILÖT JA SEURANTARYHMÄ

1 HSL:N YHDYSHENKILÖT

Sopimusasiat: Pirkko Lento, osaston johtaja (09) 4766 4210
Risto Vaattovaara, ryhmäpäällikkö (09) 4766 4211

Laskutusasiat: Satu Koskinen, laskutuspäällikkö (09) 4766 4079

Tukipalvelut: Myyntijärjestelmän tekninen tuki
- MKJ; Enfo Oy 040 487 1733
- LIJ; Tieto Oyj auki
Myynnin tuki 040 595 0204

Sähköpostiosoitteet:
henkilöt: etunimi.sukunimi(at)hsl.fi
myyntiraportit: laskutus(at)hsl.fi
tekninen tuki:
- MKJ; mkjtuki(at)enfo.fi
- LIJ; auki
myynnin tuki: myynnintuki(at)hsl.fi

Osoitteet: postiosoite: Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL
käyntiosoite/ HSL, Opastinsilta 6 A, 2. krs

2 JÄSENKUNNAN YHDYSHENKILÖT

Sopimusasiat: Gun Söderlund, kaupunginsihteeri (09) 5056 238

Laskutus: Tuula Enbäck, pääkassanhoitaja (09) 5056 215

Tietohallinto: Veli-Matti Jokela, it-suunnittelija (09) 5056 208

Sähköpostiosoitteet:

henkilöt: etunimi.sukunimi(at)kauniainen.fi

Osoitteet: postiosoite: Kauniaisten kaupunki, PL 52, 02701 Kauniainen
käyntiosoite: Kauniaistentie 10

3 SEURANTARYHMÄ

Sopimuksen toteutumista seuraava HSL:n ja jäsenkuntien yhteinen seurantaryhmä kokoontuu vähintään kerran vuodessa loka-marraskuussa. Seurantaryhmän puheenjohtajana toimii HSL:n edustaja. HSL kutsuu seurantaryhmän koolle. Kutsu lähetetään jäsenkuntien sopimus- ja tietohallintoyhdyshenkilöille, jotka nimeävät jäsenkunnan edustajat kokoukseen.

YHDYSHENKILÖT JA SEURANTARYHMÄ

1 HSL:N YHDYSHENKILÖT

Sopimusasiat: Pirkko Lento, osaston johtaja (09) 4766 4210
Risto Vaattovaara, ryhmäpäällikkö (09) 4766 4211

Laskutusasiat: Satu Koskinen, laskutuspäällikkö (09) 4766 4079

Tukipalvelut: Myyntijärjestelmän tekninen tuki
- MKJ; Enfo Oyj 040 487 1733
- LIJ; Tieto Oyj auki
Myynnin tuki 040 595 0204

Sähköpostiosoitteet:
henkilöt: etunimi.sukunimi(at)hsl.fi
myyntiraportit: laskutus(at)hsl.fi
tekninen tuki:
- MKJ; mkjtuki(at)enfo.fi
- LIJ; auki
myynnin tuki: myynnintuki(at)hsl.fi

Osoitteet: postiosoite: Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL
käyntiosoite: HSL, Opastinsilta 6 A, 2. krs

2 JÄSENKUNNAN YHDYSHENKILÖT

Sopimusasiat: Riikka Kortelainen, kuntatekninen johtaja, 040 318 4103
Erkki Vähätörmä, liikenneinsinööri

Laskutus: Erkki Helén, talouspäällikkö, 040 318 2364

Tietohallinto: Tuula Livistö
Tietotekniikan palvelukeskus, servicedesk(at)tipake.fi, puh. 040 318 2112

Sähköpostiosoitteet:
henkilöt: etunimi.sukunimi(at)kerava.fi

Postiosoite: PL 123, 04201 Kerava
Tietotekniikan palvelukeskus, Kauppakaari 11, 04201 Kerava

3 SEURANTARYHMÄ

Sopimuksen toteutumista seuraava HSL:n ja jäsenkuntien yhteinen seurantaryhmä kokoontuu vähintään kerran vuodessa loka-marraskuussa. Seurantaryhmän puheenjohtajana toimii HSL:n edustaja. HSL kutsuu seurantaryhmän koolle. Kutsu lähetetään jäsenkuntien sopimus- ja tietohallintoyhdyshenkilöille, jotka nimeävät jäsenkunnan edustajat kokoukseen.

YHDYSHENKILÖT JA SEURANTARYHMÄ

1 HSL:N YHDYSHENKILÖT

Sopimusasiat: Pirkko Lento, osaston johtaja (09) 4766 4210
Risto Vaattovaara, ryhmäpäällikkö (09) 4766 4211

Laskutusasiat: Satu Koskinen, laskutuspäällikkö (09) 4766 4079

Tukipalvelut: Myyntijärjestelmän tekninen tuki
- MKJ; Enfo Oyj 040 487 1733
- LIJ; Tieto Oyj auki
Myynnin tuki 040 595 0204

Sähköpostiosoitteet:
henkilöt: etunimi.sukunimi(at)hsl.fi
myyntiraportit: laskutus(at)hsl.fi
tekninen tuki:
- MKJ; mkjtuki(at)enfo.fi
- LIJ; auki
myynnin tuki: myynnintuki(at)hsl.fi

Osoitteet: postiosoite: Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL
käyntiosoite/ HSL, Opastinsilta 6 A, 2. krs

2 SIPOON KUNNAN YHDYSHENKILÖT

Sopimusasiat: Pekka Söyriä, vt. kehitysjohtaja (09) 2353 6731

Laskutus: Johan Mattsson, laskentapäällikkö (09) 2353 6236

Tietohallinto: Kristian Tillander, It-pääsuunnittelija (09) 2353 6241

Sähköpostiosoitteet:
etunimi.sukunimi(at)sipoo.fi

Osoitteet: Sipoon kunta, Iso Kylätie 18, PL 7, 04130 SIPOO

3 SEURANTARYHMÄ

Sopimuksen toteutumista seuraava HSL:n ja jäsenkuntien yhteinen seurantaryhmä kokoontuu vähintään kerran vuodessa loka-marraskuussa. Seurantaryhmän puheenjohtajana toimii HSL:n edustaja. HSL kutsuu seurantaryhmän koolle. Kutsu lähetetään jäsenkuntien sopimus- ja tietohallintoyhdyshenkilöille, jotka nimeävät jäsenkunnan edustajat kokoukseen.