



Pysäköinnin mobiilimaksamispalvelu

LIITE 1. PALVELUKUVAUS

15.11.2016
Helsingin kaupungin rakennusvirasto
Kaija Kossila

Käyntiosoite: Elimäenkatu 5, Helsinki 51
Postiosoite: PL 1500, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
Puhelin (09) 310 1661, Faksi (09) 310 38655, www.hkr.hel.fi
Besöksadress: Elimägatan 5, Helsingfors 51
Postadress: PB 1500, 00099 HELSINGFORS STAD
Telefon (09) 310 1661, Fax (09) 310 38655, www.hkr.hel.fi



JOHDANTO

Tässä palvelukuvauksessa kerrotaan tarkemmin pysäköinnin mobiilimaksamispalvelun sisältö ja vaatimukset.

Toimittajan palvelun avulla Helsingin kaupungin pysäköintipalveluita voidaan käyttää matkapuhelimen tai muun mobiililaitteen avulla. Palvelu on tarkoitettu niin kutsutuille sopimusasiakkaille, eli toimittaja ja asiakas ovat tarjoajan määrittelemällä tavalla etukäteen solmineet sopimuksen pysäköinnin maksamisesta toimittajan palvelua hyödyntäen.

Taustaa

Pysäköinti on Helsingin kaupungissa maksullista lähes kaikilla kaduilla maanantaista perjantaihin ja liikekeskustan kaduilla myös lauantaisin ja sunnuntaisin. Pysäköinti on sallittu vain merkityillä pysäköintipaikoilla.

Kantakaupungin kadut on jaettu kolmeen pysäköintimaksuvyöhykkeeseen, joiden taksat ovat 1.1.2012 alkaen:

- Vyöhyke 1. 4 euroa/tunti
- Vyöhyke 2. 2 euroa/tunti
- Vyöhyke 3. 1 euron/tunti

Pysäköinti on maksullista kaikilla kantakaupungin vyöhykkeillä yleensä maanantaista perjantaihin kello 9-21. Lauantaisin pysäköinti on yleensä maksullista vyöhykkeellä 1. Maksulliset ajat ja enimmäiskestot on ilmoitettu liikennemerkkin.

Mobiilimaksaminen on käytössä kaikilla Helsingin yleisillä pysäköintipaikoilla. Helsingin kaupungin hallitsemien yleisten pysäköintialueiden lisäksi voidaan erikseen tehtävien sopimusten nojalla maksaa pysäköintejä mobiililaitteella kaupungin virastojen, laitosten ja liikelaitosten alueilla. Asiasta pitää sopia myös Helsingin kaupungin rakennusviraston kanssa kirjallisesti.

Kaupunki päättää maksullisen pysäköinnin alueista ja niissä noudatettavista taksoista. Toimittajan palvelun avulla Helsingin kaupungin pysäköintipalveluita voidaan käyttää matkapuhelimen tai muun mobiililaitteen avulla. Autoilija voi näin ollen hoitaa pysäköintimaksunsa niin, että pysäköintivyöhykkeen tieto sekä pysäköinnin alku- ja päättymisaika, sijaintitiedot ovat tiedossa ja pysäköinninvalvonnan tarkistettavissa.

Toimittaja veloittaa autoilijaa kaupungin määräämän taksan mukaan ja tilittää keräämänsä pysäköintimaksut tilaajalle kohdan " Osapuolten tehtävät, vastuut ja kustannusten jako" mukaisesti. Toimittaja hallinnoi palvelua sekä pysäköintimaksujen laskutusta ja tilitystä.

Liikenne- ja viestinministeriön asetus pysäköintikiekosta ja sen käyttövelvollisuudesta (1319/2015) sallii sähköisten etäluettavien pysäköintikiekkopalvelujen käytön, mikäli kunta on sen alueellaan ottanut käyttöön. Helsingin kaupunki ottaa kiekkopalvelun käyttöön alueellaan 1.10.2017.



Hankkeen tavoitteet

Hankkeen pääasiallisena tavoitteena on luoda autoilijoille entistä paremmat mahdollisuudet maksaa pysäköintinsä matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella.

Palvelun tulee olla helppo ja yksinkertainen käyttää sekä pysäköinnin maksavalle asiakkaalle että kaupungin virkamiehille, jotka tarkastavat pysäköintimaksun suorittamista. Palvelun tulee olla yhteensopiva Helsingin kaupungin pysäköinninvalvonnan PASI-tietojärjestelmän kanssa, mihin pysäköinnintarkastajien valvontalaitteet ovat yhteydessä. Pysäköintimaksun tarkistaminen tulee olla mahdollista ilman lisälaitteita. Tämän hankkeen kautta on tarkoitus vähentää katujen varsilla olevien pysäköintimaksuautomaattien määrää (Helsingin pysäköintipolitiikka).

Tällä hankkeella pyritään Helsingin pysäköintipolitiikan mukaisesti lisäämään pysäköinnin maksamista mobiilisti, jolloin katujen varsilla olevien automaattien määrää voitaisiin vähentää.

Tilaaaja luopuu kilpailutuksen käytöstä ja siirtyy avoimen rajapinnan malliin, missä markkinoillepääsyehtona on auditoinnin läpäisy. Avoin malli laskee markkinoilletulorajaa ja se mahdollistaa uusien innovaatioiden käyttöönoton. Lisäksi tämä tukee Helsingin strategiaa olla suomen yrittäjämönteisin kaupunki.

Markkinoille pyrkivien järjestelmien kelpoisuus tarkistetaan auditointiohjelman avulla. Auditointi on suunniteltu hyväksikäyttäen jo standardoituja, laadukkaaksi todettuja menetelmiä, missä käydään läpi yhtiön hallinnolliset, tietoturva- ja tietosuoja, taloudelliset sekä palvelulliset edellytykset toimia markkinoilla. Auditoinnin suorittaa tilaajan määrittämä kolmas taho.

Helsinki edellyttää mobiilioperaattoreita tuottamaan digitaalisen pysäköintikiekon käyttömahdollisuuden järjestelmissään 1.10.2017 alkaen.

Tilaaajan PASI-tietojärjestelmä ja PDA-laite tai vastaava, sekä HUB-palvelu

Helsingin kaupungin pysäköinninvalvonta käyttää PASI-tietojärjestelmää. Tarjottavasta palvelusta rakennetaan rajapinta sekä PASI-tietojärjestelmään että tulevaan pysäköinti-Hub palveluun toimittajan kustannuksella.

Pysäköinnintarkastajat käyttävät pysäköintimaksujen valvonnassa PASI-tietojärjestelmään yhteydessä olevaa PDA-laitetta tai vastaavaa. Mobiililaitteella maksettu pysäköinti tulee olla tarkistettavissa pysäköinninvalvonnan käyttämillä laitteilla. Laitteilla voidaan muun muassa tarkistaa ajoneuvoon liittyviä tietoja (viranomaisrekisterit), kirjoittaa pysäköintivirhemaksu, suorittaa GPS-paikannus, valokuvata, tulostaa jne.

PALVELUN KUVAUS

Palvelun pääpiirteinen sisältö

- Toimittaja tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden pysäköinnin maksamiseen esimerkiksi matkapuhelimella tai muun mobiililaitteen avulla siten että, autoilija voi käyttää palvelua mahdollisimman vähillä toimenpiteillä etu- ja jälkikäteen.
- Toimittajalla on kokonaisvastuu järjestelmästänsä ja sen ylläpidosta, johon kuuluu muun muassa järjestelmän hallinnointi, seuranta yms. toimenpiteet.





- Pysäköintimaksut perustuvat kaupungin eri vyöhykkeillä voimassa oleviin virallisiin arvonnäköntimaksuihin.
- Toimittaja vastaa pysäköintimaksujen keräämisestä ja perinnästä. Toimittaja tulouttaa keräämänsä pysäköintimaksut täysimääräisenä tilaajalle.
- Toimittaja vastaa palvelunsa markkinoinnista.
- Toimittaja vastaa mobiililaitemaksamiseen liittyvästä asiakaspalvelusta.

Palvelun vähimmäisvaatimukset

Palvelun tulee olla pysäköinnistä matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella maksavalle asiakkaalle mahdollisimman helppo ja yksinkertainen käyttää. Palvelun tulee ehdottomasti sisältää seuraavat ominaisuudet ja täyttää seuraavat suorituskykyvaatimukset:

1. mikäli palvelua käytetään matkapuhelinverkossa, palvelun tulee olla käytettävissä ainakin viiden asiakasmääriltään suurimman teleoperaattorin (Sonera, Elisa, Saunalahti, DNA, TeleFinland) asiakkaille
2. pysäköintimaksut on oltava kaupungin päättämien taksojen mukaiset. Palvelun tarjoajan on mahdollista tarjota asiakkailleen haluamiaan erikseen hinnoiteltuja lisäpalveluita
3. Palveluntarjoaja tekee omalla kustannuksellaan muutokset palveluunsa, jotka voivat aiheutua esim. pysäköintimaksuvyöhykkeiden tai taksojen muutoksesta
4. palvelun tulee olla katkoton niinä aikoina, kun pysäköinnin maksullisuusajat ovat voimassa, pois lukien erikseen sovittavat huolto- ja ylläpitokatkokset.
5. kaupunki määrittelee rajapinnan, johon palvelun tarjoaja liittyy (palvelun tarjoaja vastaa mahdollisista rajapinnan muodostamisesta aiheutuvista kaikista kustannuksista)
6. pysäköinnintarkastajien on kyettävä ilman kaupungille aiheutuvia lisäkustannuksia tarkistamaan valvontalaitteillaan, onko autoilija maksanut pysäköinnistä tarjoajan palvelua käyttäen
7. asiakkaan maksama pysäköintimaksu pitää olla valvottavissa 5 sekunnin kuluessa maksamisesta
8. Järjestelmän on kyettävä vastaanottamaan vähintään sata (100) pysäköintiä minuutissa
9. Järjestelmästä on pystyttävä tarkistamaan vähintään 200 ajoneuvon tapahtumatiedot minuutissa
10. pysäköintivirhemaksuista tehtyjen oikaisuvaatimusten käsittelijöillä tulee olla mahdollisuus jälkikäteen tarkistaa palvelun tarjoajan kautta suoritettujen pysäköintimaksut kahdeksan (8) kuukauden ajan
11. kaupungilla on oltava mahdollisuus palvelun riittävään valvontaan eli palvelun tarjoajan on tuotettava edellytetyt raportit sovituissa määräajassa
12. kaupungille annetaan tunnukset yrityksen tietojärjestelmään, jotta kaupunki voi valvoa maksamiseen liittyvää rahaliikennettä
13. tarjoajalla on velvollisuus maksutta tarvittaessa kouluttaa ja opastaa kaupungin henkilöstöä palvelun käytössä (noin 10 henkilöä)
14. autoilijoille on tarjottava mahdollisuus saada tarjoajan palvelua käyttäessään vähäpäästöisten ajoneuvojen alennus (Helsingin kaupunginhallituksen päätös 14.11.2016, Vähäpäästöisten henkilöautojen kriteerien tarkistaminen HEL 2013-013689)
15. palvelun tarjoajalla on hyvin toimiva asiakaspalvelu ja -tuki, johon voi olla yhteydessä arkisin kello 9-21, lauantaisin 9-18 ja sunnuntaisin 12 - 18, ja josta vastataan 30 sekunnin kuluessa.
16. asiakaspalvelun osalta vastattuna puheluna ei pidetä automaattivastausta, ruuhkailmoitusta tai keskukseen yhdistynyttä puhelua (ellei ole erikseen sovittu esim. automaattisesta häiriötiedotteesta)
17. puhelinpalvelusta ei saa asiakkaalta periä ylimääräisiä palvelumaksuja



18. puhelinpalvelun kielen on oltava suomen kieli ja lisäksi palvelua on kyettävä tuottamaan tyydyttävästi myös ruotsin ja englannin kielellä
19. pysäköintiajan määrittäminen kyseisen maksuvyöhykkeen mukaan
20. palvelun on toimittava liikennejärjestelyissä määriteltyjen enimmäispysäköintiaikojen mukaisesti
21. pysäköinnin maksaminen etukäteen ennen halutun pysäköintiajan alkamista
22. pysäköintiajan lopetus haluamallaan hetkellä
23. pysäköintiajan lisättävyys (kyseisen maksualueen enimmäisajan puitteissa)
24. palvelun toimittaja kykenee muuttamaan palveluaan esimerkiksi joustavan pysäköintihinnoittelun mukaiseksi
25. pysäköinnin tietoja voi muuttaa kahden (2) minuutin kuluessa palvelun käynnistämisestä
26. tilaaja edellyttää mobiilioperaattoreita tuottamaan digitaalisen pysäköintikiekon käyttömahdollisuuden järjestelmässään 1.10.2017 alkaen. Pysäköintikiekon on oltava pysäköinninvalvonnan etäluettavissa.
27. Pysäköintikiekon on oltava Liikenne- ja viestinministeriön antaman asetuksen (1319/2015) mukainen.
28. Toimittajan on estettävä kiekon väärinkäyttö.
29. Tilaaja tarkastaa ja hyväksyy digitaalisen pysäköintikiekon ennen palvelun käyttöönottoa
30. palvelun toimittaja vastaa ja huolehtii autoilijoiden pysäköintimaksujen reklamaatioiden käsittelystä ja mahdollisista rahan palautuksista
31. Kuukauden aikana maksetuista palautuksista on annettava raportti tilaajalle seuraavan kuukauden viidenteen päivään mennessä.
32. palvelun toimittaja auditoidaan ennen palvelun aloittamista ja vuosittain palvelun tuottamisen aikana
33. toimittaja raportoi tilaajalle ilman eri veloitusta edellisen kuukauden pysäköintitapahtumat seuraavan kalenterikuukauden 5. päivään mennessä ("Pysäköintimaksutilasto, kuukausutilasto, yhteenveto ja vuositilasto")
34. tilaaja tarkistaa ja hyväksyy kaikki tuottajan tarjoamat tähän palveluun liittyvät lisäpalvelut
35. toimittaja tallettaa 300 000 euron vakuuden tilaajalle ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Osapuolten tehtävät, vastuut ja kustannusten jako

Tehtävät kustannuksineen jakautuvat osapuolten kesken seuraavasti:

Autoilija (asiakas):

Toimittaja voi periä pysäköijältä kohtuullisen palvelumaksun pysäköintimaksun lisäksi.

Tilaajan toteutettavaksi ja kustannettavaksi kuuluvat asiat:

Autoilijoiden suorittamien pysäköintimaksujen valvonnassa käytetään pysäköinninvalvonnan PDA-laitteita tai vastaavaa.

Pysäköintimaksujen laskenta- ja tilitysperusteena kaupungille käytetään aina kaupungin virallisia arvonlisäveron sisältäviä pysäköintimaksutaksoja.

Tilaaja antaa toimittajalle mahdollisuuden käyttää kaupunkia ja kaupungin alueella tapahtuvaa pysäköinnin maksamista referenssinä markkinoinnissa.

Tilaaja järjestää aloitus- ja vuosiauditoinnit.

Tilaaja toteuttaa ja ylläpitää tulevan pysäköinti-hub järjestelmän.

Käyntiosoite: Elimäenkatu 5, Helsinki 51
Postiosoite: PL 1500, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
Puhelin (09) 310 1661, Faksi (09) 310 38655, www.hkr.hel.fi

Besöksadress: Elimägatan 5, Helsingfors 51
Postadress: PB 1500, 00099 HELSINGFORS STAD
Telefon (09) 310 1661, Fax (09) 310 38655, www.hkr.hel.fi



Toimittajan toteutettavaksi ja kustannettavaksi kuuluvat asiat

Toimittaja vastaa siitä, että palvelu voi alkaa välittömästi sopimuskauden alkaessa.

Toimittaja vastaa esite- ja tiedotusmateriaalinsa tuottamisesta ja niistä aiheutuvista kustannuksista. Tilaaja tarkistaa toimittajan asiakkaitaan varten laatimat palvelun käyttöohjeet. Käyttöohjeiden tulee olla suomen- ja ruotsinkieliset, selkeät ja helposti ymmärrettävät.

Sopimuksen kohteena olevaan palveluun kuuluu olennaisena osana asiakaspalvelu, eli palvelun käyttäjien ohjaaminen, opastaminen ja palvelun käytössä ilmenneiden vika- tai muun kaltaisten ongelmatilanteiden hoitaminen. Asiakaspalveluun kuuluu lisäksi mahdollisten maksupalautusten hoitaminen asiakkaille virheellisistä tai muista vastaavista maksuista. Asiakaspalvelu tarkoittaa muun muassa puhelinpäivystystä, joka on auki arkipäivisin kello 9-21, lauantaisin kello 9 - 18 ja sunnuntaisin kello 12 -18 välisen ajan. Puhelinpalvelun kielen on oltava suomen kieli ja lisäksi palvelua on kyettävä tuottamaan tyydyttävästi myös ruotsin ja englannin kielellä. Asiakaspalvelun tulee kyetä pääsääntöisesti vastaamaan puheluihin 30 sekunnin kuluessa.

Toimittaja vastaa mobiilimaksamisen edellyttämästä palvelutuotannosta ja siihen liittyvistä sopimuksista.

Toimittaja vastaa matkapuhelinmaksamisen parametrien kuten vyöhykkeiden hintamuutosten tekemisestä järjestelmiinsä veloituksetta.

Toimittaja vastaa pysäköinninvalvonnan tarvitsemasta palvelusta, jonka kautta pysäköinnintarkastaja voi tarkistaa ajoneuvojen pysäköinnin tilannetiedot kadulla (maksuvyöhyke sekä pysäköinnin alkamis-, päättymisaika ja sijaintitiedot) käyttäen pysäköinninvalvonnan käyttämiä laitteita.

Asiakkaan maksama pysäköintimaksu on oltava valvottavissa viiden (5) sekunnin kuluttua pysäköinnin maksamisesta. Pysäköinninvalvonnan tarkastustoiminta edellyttää ajoneuvon rekisterinumeron käyttämistä.

Toimittaja vastaa pysäköinninvalvonnalle tarjottavasta Internet-pohjaisesta käyttöliittymästä, jonka avulla pysäköinninvalvonnan henkilöstö toimistolla pystyy tarkistamaan autoilijakohtaiset pysäköintitapahtumat (mm. rekisterinumero, maksuvyöhyke sekä pysäköinnin alkamis- ja päättymisaika, sijaintitiedot) ja täten selvittämään autoilijoille mahdollisesti annetut pysäköintivirhemaksut. Em. tarkastelu tulee voida tehdä takautuvasti vähintään kahdeksan (8) kuukauden ajalta. Hakuehtoina tulee voida käyttää rekisterinumeroa ja päivämäärää tai päivämääräväliä. Edellä mainittuun liittyen toimittaja sitoutuu säilyttämään asiakkaiden pysäköinnin maksamiseen liittyviä tietoja vähintään kahdeksan (8) kuukautta sopimuksen voimassaolon päättymisen jälkeenkin. Kahdeksan (8) kuukauden säilytysaika koskee myös tilannetta, jolloin toimittajan toiminta on jostain syystä päätynyt kesken sopimuskauden.

Toimittaja kouluttaa, tukee ja opastaa esimerkiksi pysäköinninvalvonnan henkilöstöä palvelun käytössä.

Toimittaja vastaa palvelutuotannon kapasiteetin ja numeroavaruuden lisäämisestä käyttäjämäärän kasvun mukaisesti.





Toimittaja raportoi edellisen kuukauden pysäköintitapahtumat seuraavan kalenterikuukauden 5. työpäivään mennessä. Raporteissa on oltava seuraavat asiat alla luetellussa järjestyksessä (liitteenä olevaa Excel-taulukkopohjia käyttäen):

- Päivittäin maksettu pysäköinti-aika (todellinen) ja niistä kertyneet tulot (€)
- Päivittäinen pysäköintien lukumäärä eri maksuvyöhykkeillä.
- Erillinen rivi raportin loppuun, jossa kerrotaan autoilijoilta veloitetut pysäköintimaksut yhteensä [€], yrityksen tilityspalkkio [€] ja tilaajalle tilitettävä summa [€]. Erillisenä liitteenä lisäksi päivittäinen yhteenveto, josta selviää maksuvyöhykkeittäin pysäköintien lukumäärä sekä tuotto.
- Erillisenä liitteen lisäksi kuukausittainen kumulatiivinen yhteenveto.

Tilaaajalle annetaan tunnukset toimittajan tietojärjestelmään, jotta tilaaja voi valvoa mobiilimaksamiseen liittyvää rahaliikennettä. Tunnuksilla on voitava ottaa raportteja halutulta aikaväliltä 1 päivä → 8 kuukautta.

Toimittaja tilittää keräämänsä pysäköintimaksut seuraavan kalenterikuukauden 5. päivään mennessä. Myöhästyneistä maksusuorituksista peritään korkolain mukainen viivästyskorke.

Toimittaja raportoi edellä mainitun erittelyn mukaisesti tammikuun 15. päivään (1.7.-31.12) ja heinäkuun 15. päivään (1.1. – 30.6) mennessä edellisen puolen vuoden toteutuneet pysäköintitapahtumat ja pysäköintimäärät.

Toimittaja huolehtii palvelun jatkokehittämisestä kilpailukyvyyn varmistamiseksi.

Toimittaja korjaa palvelussaan havaitut virheet ilman aiheetonta viivytystä.

Toimittaja vastaa kaikista palvelun ongelmatilanteista johtuvista kustannuksista ja sitoutuu tiedottamaan välittömästi kaikista palvelussa ilmenneistä häiriötilanteista rakennusviraston asiakaspalveluun puhelimitse p. 09-310 39000 ja sähköpostilla rakennusvirasto(a)hel.fi.

Järjestelmän on kyettävä vähintään yhteen tapahtumaan sekunnissa. Toimittaja huolehtii, että sen käyttämään laitteistoympäristöön on luotettava kulunvalvonta ja järjestelmä on tietoturvallinen. Toimittaja huolehtii myös varavirransyötöstä, ja että esim. sammutusjärjestelmä ja palohälytykset toimivat. Toimittaja tekee vuorokauden välein luotettavat varmuuskopiot järjestelmään tallennetuista tiedoista. Järjestelmään on voitava tehdä muutoksia veloitusetta, esim. sellaisessa tapauksessa, että maksut tai pysäköintiajat muuttuvat.

Vähäpäästöisten henkilöautojen pysäköintimaksujen alennus

Helsingin kaupunki myöntää vähäpäästöisille henkilöautoille 50 prosentin alennuksen pysäköintimaksuista. Myös mobiililaitteella maksaessa tulee olla mahdollisuus saada hyödykseen vähäpäästöisten henkilöautojen pysäköintimaksun alennus.

Vähäpäästöisen henkilöauton pysäköintialennuksen saa, jos auto täyttää Helsingin kaupungin asettamat päästökriteerit. Kuntarajoitusta ei ole, joten edun saavat muutkin kuin helsinkiläiset autoilijat (Helsingin kaupunginhallituksen päätös 14.11.2016, Vähäpäästöisten henkilöautojen kriteerien tarkistaminen HEL 2013-013689).

Pysäköintialennus koskee Helsingin yleisten liikennealueiden maksullisia pysäköintipaikkoja. Tilaaaja ilmoittaa toimittajalle ajoneuvojen rekisterinumero, jotka ovat oikeutettuja alennukseen.

