

SOPIMUS WALTTI-JÄRJESTELMÄN ASIAKASPALVELUPISTEESTÄ

1. Sopijaosapuolet

Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Kallanranta 11, PL 2000

70101 KUOPIO

Puhelin: 0295 026 500

Sähköposti: kirjaamo.pohjois-savo@ely-keskus.fi

Yhteyshenkilöt:

Joukkoliikenneasiantuntija Timo Ikonen

Puhelin: 0295 016 024

Sähköposti: timo.ikonen@ely-keskus.fi

Joukkoliikennesuunnittelija Katriina Niiranen (maksatusasiat)

Puhelin: 0295 026 605

Sähköposti: katriina.niiranen@ely-keskus.fi

Joensuun kaupunki

Carelicum Palvelut

Koskikatu 5

80100 Joensuu

Puhelin: 013 267 5222

Sähköposti: carelicum.palvelut@joensuu.fi

Yhteyshenkilöt:

Aluekoordinaattori Anni Koskeli-Ratamaa

Puhelin: 050 312 1268

Sähköposti: anni.koskeli-ratamaa@joensuu.fi

Joukkoliikennelogistikko Marja-Leena Inkinen-Remes

Puhelin: 050 408 1524

Sähköposti: marja-leena.inkinen-remes@joensuu.fi

2. Sopimuksen tarkoitus ja kohde

Tämä sopimus koskee Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (jäljempänä ELY-keskus) ja Joensuun kaupungin joukkoliikenteen Waltti-lippu- ja maksujärjestelmän asiakaspalvelupisteen yhteistyötä.

Pohjois-Savon ELY -keskus on päättänyt oman Waltti-järjestelmänsä käytön 6.6.2021 Joensuun alueella. ELY-keskuksen järjestämässä Joensuusta lähtevässä ja saapuvassa liikenteessä on otettu 7.6.2021 alkaen käyttöön Joensuun kaupungin Waltti –

lippu- ja maksujärjestelmä. Joensuun kaupungin Waltti-kelpoisuusaluetta on samalla laajennettu ELY- keskuksen toimivalta-alueelle.

Joensuun kaupungin palveluiden toimituksen yhteydessä käsittelemien henkilötietojen osalta on Joensuun kaupunki rekisterinpitäjä. Joensuun kaupunki vastaa siitä, että se käsittelee henkilötietoja henkilötietolain velvoitteiden mukaisesti.

3. Sopimuksen vastuut

Joensuun kaupunki vastaa:

ELY-keskuksen toimivalta-alueen Waltti- asiakkaiden asiakaspalvelupiste toteutetaan Carelicum palveluissa (Koskikatu 5). Joensuun kaupunki huolehtii ELY-keskuksen toimivalta-alueen Waltti –matkakorttien myynnistä ja latauksista asiakaspalvelupisteen aukioloaikoina sekä seuraa ELY:n toimivalta-alueelle myytävien matkakorttien ja lipputuotteiden määrää.

Asiakaspalvelupisteessä hoidetaan seuraavia tehtäviä:

- matkakorttien perustaminen, myynti ja lataaminen sekä matkakorttien varastointi
- korttien vaihdot ja käytöstä poistuneiden korttien vastaanotto
- sulkupalvelu ja löytökorttien käsittely ja säilytys
- **kassaraportit**
- asiakkuuksien perustaminen ja ylläpito
- **laajennetun Waltti-alueen koulukortti- ja nettitilaukset**
- hävinneiden koululaislippujen käsittely
- asiakaspalautteiden käsittely ja eteenpäin ohjaaminen
- reklamaatioiden käsittelyssä ja hyvityksissä noudatetaan Joensuun seudun joukkoliikenteen yleisiä matkakortti- ja matkustusehtoja

Asiakaspalvelupisteessä järjestetään lisäksi sekä henkilökohtaisesti että puhelimesta reitti-, aikataulu- ja lippuneuvontaa. Reittien ja aikataulujen osalta neuvonta rajoittuu aikataulujulkaisun tietojen kertomiseen. Asiakaspalvelun osalta noudatetaan Joensuun seudun joukkoliikenteen palvelu- ja myyntiohjetta.

ELY-keskus vastaa:

ELY-keskus tiedottaa asiakaspalvelupistettä ELYn hankkimista liikennekokonaisuuksista reittien, aikataulujen ja niihin kohdistuvien muutosten osalta.

Asiakastyytyväisyyden turvaamiseksi ELY-keskuksen edustaja on tavoitettavissa erityiskysymysten vuoksi puhelimitse virka-aikana. ELY- keskus vastaa edelleen oman toimivalta-alueensa asiakaspalautteista yhteistyössä Joensuun asiakaspalvelupisteen kanssa.

4. Korvaus asiakaspalvelupisteen toiminnasta

ELY-keskus maksaa Joensuun kaupungille asiakaspalvelupisteen järjestelyistä kahdeksansataa (800) euroa kuukaudessa (alv 0 %). Laskutus suoritetaan kolmen (3) kuukauden välein. Laskussa on viitattava tämän sopimuksen numeroon KEHA/xxxx/2021.

Kuukausikorvausta tarkastellaan vuosittain lokakuussa ja mahdollinen uusi korjattu kk- korvaus tulee voimaan seuraavan vuoden alusta. Tarkastelun pohjana ovat edeltävän kokonaisen vuoden alkupuoliskon (tammi-kesäkuu) Waltti-matkustajamäärät Pohjois-Savon ELY-keskuksen hankkimien liikenteiden osalta, joita verrataan aina meneillään olevan vuoden vastaaviin tietoihin. Tämän lisäksi tarkastellaan asiakas-palvelupisteen henkilökunnan kanssa mahdollisten työtehtävämuutosten vaikutuksia työmääriin. Tätä sopimusta tarkastellaan ensimmäisen kerran lokakuussa 2022.

5. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Sopimuksen soveltamista ja tulkintaa koskevat erimielisyydet, joista sopijapuolet eivät keskinäisin neuvotteluin pääse yksimielisyyteen, on oikeus saattaa hallintoriita-asiana Itä-Suomen hallinto-oikeuden ratkaistavaksi.

6. Sopimuksen voimassaoloaika

Tämä sopimus tulee voimaan **7.6.2021** ja on voimassa toistaiseksi. Tämä sopimus korvaa 3.5.2016 päivätyn sopimuksen.

Sopimuksen irtisanomisaika on kuusi (6) kuukautta. Irtisanomisaika lasketaan siitä, kun kirjallinen irtisanoutuminen on toimitettu toiselle osapuolelle.

7. Sopimusmuutokset

Mahdolliset muutokset sopimukseen tai sen liitteeseen tehdään kirjallisesti. Muutokset ovat sopijapuolia sitovia molempien hyväksyttyä ne.

8. Allekirjoitukset

Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) saman sisältöistä kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle.

Kuopiossa _kuun xx. päivänä 2021

Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Satu Huttunen
joukkoliikennevastaava

Timo Ikonen
joukkoliikenneasiantuntija

Joensuussa _kuun xx. päivänä 2021

Joensuun kaupunki
Kaupunkirakennepalvelut
Joukkoliikenne ja logistiikka

Juha-Matti Alanen
Logistiikkapäällikkö