

---

## Kuopion kaupunkipyörien asiakaspalvelutyöt (ASPA-työt)

### Selostus ja perustelu

Vuodesta 2019 lähtien vuoteen 2024, Kuopion kaupunki on ottanut käyttöön yhteensä 400 sähköavusteista pyörää ja kaudelle 2025 tulee 100 pyörää lisää. Näin ollen kaudella 2025 on yhteensä 500 pyörää ja noin 55 pyöräasemaa. Kaupunkipyörät ovat olleet erittäin suosittuja. Kasvaneesta pyöräkannasta ja lisääntyneistä pyöräasemista myös asiakaspalvelutyöt ovat lisääntyneet. Tällä hetkellä Kuopion kaupungin resurssit ovat riittämättömät palvelutason ylläpitämiseen.

Tehtävissä avustamisesta on kaupunki neuvotellut pyörien huoltopalvelua pyörittävän Leosport Oy:n kanssa. Leosport Oy on tarjonnut ratkaisuksi yhtiön työntekijän käyttöä osa-aikaisesti. Tässä mallissa kaupunki osallistuisi yhden työntekijän palkkauskustannuksiin.

### Tehtävän määrittely

- asiakaspalvelutöihin kuuluu puheluihin ja sähköposteihin vastaaminen ja tehtävien ratkaisu hyödyntäen Freebike:n toimittamaa taustajärjestelmää, Service- ja Freebike -sovelluksia, Nets ja Waltti Manager -rahojenpalautusjärjestelmää
- rahojen palautus asiakkaalle, joko hänen henkilökohtaiselle tilille tai Vilku -fillarit tilille noudattaen kaupunkipyörien käyttöehtoja
- tehtäviin kuuluu asiakkaiden opastaminen joko etänä tai erikseen sovitussa kohteessa (esim. pyöräasemalla).
- tehtäviin kuuluu myös uutistiedotteiden tekeminen taustajärjestelmän kautta. Uutistiedotteet näkyvät välittömästi Freebike -sovelluksessa ja niiden tarkoituksena on pääsääntöisesti varoittaa joistakin ongelmista tai vaaroista.
- tehtävien raportointi Kuopion kaupungille erikseen sovitun määräajan välein, joko kirjallisesti tai suullisesti.
- tässä ei ole lueteltu kaikkia tehtäviä yksityiskohtaisesti. Kaupunki järjestää tehtävistä erillisen koulutuksen ja antaa kirjalliset ohjeet.
- kaupunkipyörien varasto- ja huoltotietojen sähköinen ylläpito Freebike:n taustajärjestelmään.

### Johtopäätökset

Kaupunki saa tarvitsemansa lisäavun neuvotellulla ratkaisulla. Esitetyllä ratkaisulla parannetaan yrityksen tietämystä

Kuopion kaupunki

Viranhaltijapäätös

kaupungininsinööri

12.03.2025

Asianro 2304/02.08.00/2025  
Hankinta- ym. sopimukset  
§ 19/2025

---

	<p>kaupunkipyöräjärjestelmästä. Yritys on mm. laajentunut toiselle paikkakunnalle Suomessa.</p>
Vaikutukset	<p>Hankinnalla parannetaan kasvaneen pyöräkannan palvelutasoa. Kaupunkipyörien käyttöaste on säilynyt ennallaan korkeana, vaikka pyöriä on vuosien saatossa tullut lisää.</p> <p>Hankinta on kaupungin strategian mukainen ja kannustaa kulkemaan matkoja pyörällä ja käyttämään matkaketjuja liikkuesssa. Opiskelijoille kaupunkipyörät ovat merkittävä liikkumisväline.</p> <p>Ilmastovaikutuksiltaan hankinta on positiivinen.</p>
Päätös	<p>Kuopion kaupunki hankkii asiakaspalvelutöiden ostopalvelua kaupunkipyörien operaattorilta (Leosport Oy) hintaan 8 euroa/tunti + sivukulut.</p> <p>Toimintakausi asiakaspalvelutyössä on 1.4.-31.10. Toimintakautta voidaan tarpeen vaatiessa jatkaa tai lyhentää +/- 15 päivällä tilaajan päätöksellä.</p> <p>Kokonaishinta-arvio kaudelle on 10 000 euroa + palkan sivukulut. Palvelun kokonaiskustannuksiksi arvioidaan 15 000 euroa vuodelle 2025.</p>
Toimivallan peruste	<p>Kaupunkiympäristön palvelualueen toimintasääntö 5 §</p> <p>Ismo Heikkinen kaupungininsinööri</p> <p>Asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti Kuopion kaupungin asiantuntijajärjestelmässä. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.</p> <p>Valmistelija Jouni Huhtinen, puh. +358 44 718 5327 etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi</p>

Kuopion kaupunki

Viranhaltijapäätös

kaupungininsinööri

12.03.2025

Asianro 2304/02.08.00/2025  
Hankinta- ym. sopimukset  
§ 19/2025

---

Liitteet

Oikaisuvaatimusohje  
Hankintaohje, pienhankinnat  
2304/2025 Ostopalvelusopimus

Tiedoksi

Päätös on lähetetty sähköpostilla tiedoksi 12.3.2025  
Leosport Oy

Tiedoksi

Apulaiskaupunginjohtaja  
Kunnossapitopäällikkö  
Liikenneinsinööri  
Liikennetietoinsinööri

Nähtävänäolo

Päätös on yleisesti nähtävänä Kuopion kaupungin verkkosivuilla  
[www.kuopio.fi/maatoksenteke](http://www.kuopio.fi/maatoksenteke) 12.3.2025.

---

## Liite A kuntalain mukainen oikaisuvaatimusohje

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

### Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä
- kunnan jäsen.

### Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä **14 päivän kuluessa** päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on yleisesti nähtävänä Kuopion kaupungin verkkosivuilla [www.kuopio.fi/paatoksenteko](http://www.kuopio.fi/paatoksenteko).

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

### Oikaisuvaatimusviranomainen

Kuopion kaupunki  
Kaupunkirakennelautakunta  
Kirjaamo

Kuopion kaupunki

Viranhaltijapäätös

kaupungininsinööri

12.03.2025

Asianro 2304/02.08.00/2025  
Hankinta- ym. sopimukset  
§ 19/2025

---

Tulliportinkatu 31  
PL 228  
70101 KUOPIO  
kirjaamo(at)kuopio.fi  
Puhelin 017 18 2111

### Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi ja
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.

Jos oikaisuvaatimuspäätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

---

## Liite C1 hankintaohje / pienhankinnat

### Hankintaohje

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, jäljempänä hankintalaki) 135 §:n mukaan sellaisen hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehdyn ratkaisun korjaamiseksi, johon ei muutoin sovelleta hankintalakia, voidaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (jäljempänä hankintaohje).

Hankintaohje voi vaatia se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

### Hankintaohjeaika ja sen alkaminen

Asianosaisen on esitettävä hankintaohjevaatimus **14 päivän kuluessa** siitä, kun on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta.

Hankintaohjevaatimus on toimitettava hankintayksikölle määräajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä.

Tavallista sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä ehdokkaan ja tarjoajan katsotaan saaneen päätöksestä oheisasiakirjoineen tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Päätös voidaan toimittaa myös postitse kirjeellä, jolloin vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämisestä, jollei muuta näytetä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun tai juhannusaatto tai arkilauantai, voi oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

### Hankintayksikkö ja sen yhteystiedot

Kuopion kaupunki  
Kaupunkirakennelautakunta

Kuopion kaupunki

Viranhaltijapäätös

kaupungininsinööri

12.03.2025

Asianro 2304/02.08.00/2025

Hankinta- ym. sopimukset  
§ 19/2025

---

Kirjaamo  
Tulliportinkatu 31  
PL 228  
70101 KUOPIO  
kirjaamo(at)kuopio.fi  
Puhelin 017 18 2111

### Hankintaoikaisun sisältö

Hankintaoikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen, oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi.

Hankintaoikaisuun on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, mikäli ne eivät jo ole hankintayksikön hallussa.