

SOPIMUS ARKTIKUM-PALVELU OY:N TUOTTAMISTA PALVELUISTA
KORUNDISSA VUONNA 2018

Palvelun tuottaja:
Arktikurn-palvelu Oy
Pohjoisranta 4
96200 Rovaniemi

Yhdyshenkilö: tj. Hanele Koskiniemi
puhelinnumero 040-721 3926
Laskujen käsittely, yhdyshenkilö:
Arktikurn info, puh. (016) 322 3260

Palvelun ostaja:
Rovaniemen kaupunki

Vastuhenkilö:
Toimialajohtaja Antti Lassila

SOPIMUS KOOSTUU KAHDESTA (2) ERILLISESTÄ SOPIMUKSESTA,
JOISTA TARKEMMAT KUVAUKSET LÖYTYVÄT LIITTEINÄ (SKPL).

1. MYYNTI –JA MARKKINOINTIPALVELUT KORUNDISSA vuonna 2018
Palvelun hinta 80 000€ + alv 24 %.

2. SOPIMUS KÄYTTÖ-, MYYNTI, -ASIAKASPALVELU –JA
NEUVONTAPALVELUISTA Korundissa vuonna 2018
Palvelun hinta 140 000€ + alv 24 %.

SOPIMUKSEN HINTA YHTEENSÄ 220 000€ + alv 24%.

Tätä sopimusta on laadittu kaksi samansisältöistä kappaletta,
yksi kullekin sopimuksen osapuolelle.

Rovaniemellä ____/____ 2018

Rovaniemen kaupunki

Antti Lassila

Arktikum-Palvelu Oy

Hannele Koskiniemi

LIITE 1: MYYNTI- JA MARKKINOINTIPALVELUT Korundissa vuonna 2018**Palvelun tuottaja:**

Arktikum-palvelu Oy
Pohjoisranta 4
96200 Rovaniemi

Yhdyshenkilö : tj. Hannele Koskiniemi

puh: 040-721 3926

Palvelun ostaja:

Rovaniemen kaupunki

Vastuuhenkilö

Toimialajohtaja Antti Lassila

Tällä sopimuksella palvelun tuottaja myy alla yksilöidyn palvelun ostajalle.

1. Palvelun tuottaja on Arktikum-palvelu Oy ja palvelun ostaja Rovaniemen kaupunki.
2. Myynti- ja markkinointipalveluihin sisältyvät Kulttuuritalo Korundin myynti- ja markkinointipalvelut toteutettuna osittain yhteistyössä Rovaniemen Matkailu & Markkinoinnin kanssa. Palvelukuvaus löytyy liitteestä 2.
3. **Palvelun toimitusehdot:** Sopimusosapuolet hyväksyvät osaltaan vuosittain markkinointisuunnitelman ja -budjetin, joka pohjautuu yhteisesti liiketoimintaperiaattein määritellyn liiketoimintasuunnitelmaan ja vuosittain päivitettäviin sopimuksiin. Suunnitelmassa otetaan huomioon Rovaniemen taidemuseon ja Lapin kamariorkesterin suunnitelmat. Arktikum-palvelu Oy:n hallitus valvoo osaltaan suunnitelman toteutumista.
4. **Maksuehdot:** Arktikum-palvelu Oy laskuttaa palvelun ostajaa kolme kertaa vuodessa seuraavina päivinä: 28.2.2018, 30.6.2018 ja 30.9.2018. Vastaavasti Arktikum-palvelu Oy kerää pääsylipputulot ja tilittää ne arvonnalisäverottomana Rovaniemen kaupungille kerran kuussa, aina seuraavan kuukauden viidenteen (5) arkipäivään mennessä. Poikkeuksena tammikuu 2019 jolloin tilitys tehdään kymmenenteen (10) arkipäivään mennessä.
5. Palvelun hinta **80 000 € + alv 24 %**.
6. Sopimuksen voimassaolo 1.1.2018 - 31.12.2018.
7. **Reklamaatiot:** Jos palvelunostaja on tyytymätön toimitettuun palveluun, palvelunostaja reklamoi asiasta kirjallisesti ja palvelun tuottaja järjestää neuvottelun. Jos neuvottelut eivät johda tulokseen, sovelletaan yhteistoiminta-sopimuksen (Rovaniemen kaupunki ja Arktikum-palvelu Oy).

LIITE 2: Palvelukuvaus myynti- ja markkinointipalveluista Korundissa vuonna 2018.

MYYNTIPALVELUT

Palvelu kohdistuu Kulttuuritalo Korundiin:

- o Liput taidenäyttelyyn, konsertteihin ja muihin tapahtumiin
- o Konserttisalin tuolimyynti
- o Tilavuokraus ja kokouspalvelu
- o Tilamyynnin kehittäminen ja tapahtumamäärien lisääminen jatkossa (Tapahtumatuotannot ja niihin liittyvät riskienjaot sovitaan kustakin järjestettävästä tapahtumasta erikseen kirjallisesti/sähköpostitse sopimusosapuolten kesken.)
- o Tilausravintolamyynti

MARKKINOINTI

Markkinointibudjetti- ja suunnitelma laaditaan ja sovitaan vuosittain.

- o Markkinointisuunnitelma jakaantuu PR-työhön, myynninedistämiseen, suoramarkkinointiin, mainontaan, markkinointimateriaaleihin, internet-mainontaan, yhteismarkkinointiin, viestintään sekä tutkimuksiin ja hankkeisiin.

Yhteismarkkinoinnin palveluita ostetaan Rovaniemen Matkailu & Markkinointi Oy:ltä.

Kulttuuritalo Korundin markkinoinnissa hyödynnetään toimijoiden asiakaskontakteja

MYYNNIN JA MARKKINOINNIN HENKILÖSTÖ

Myynti- ja markkinointihenkilökunta Kulttuuritalo Korundin infossa Arktikum-palvelu Oy:n työvuorolistan mukaisesti.

Henkilöstöä on vakituisesti 1,5 htv, myyntipäällikkö ja myyntiassistentti. Myyntipäällikkö hoitaa myös henkilöstöhallinnon ja kehittämisen myynti- ja markkinointi työn ohella.

Myynti- ja markkinointitoimenpiteet edellyttävät talon toimijoilta tiivistä yhteistyötä ja yhteistä suunnittelua.

LIITE 3: TOIMISTO-, KÄYTTÖ-, ASIAKASPALVELU- JA NEUVONTAPALVELUT Korundissa vuonna 2018.

Palvelun tuottaja:
Arktikum-palvelu Oy
Pohjoisranta 4
96200 Rovaniemi

Yhdyshenkilö: tj. Hannele Koskiniemi
puh. 040 721 3926

Palvelun ostaja :
Rovaniemen kaupunki
Vastuushenkilö: Toimialajohtaja Antti Lassila

Tällä sopimuksella palvelun tuottaja myy alla yksilöidyn palvelun ostajalle.

1. Palvelun tuottaja on Arktikum-palvelu Oy ja palvelun ostaja Rovaniemen kaupunki. Kulttuuritalo Korundin koordinoinnin vastuushenkilönä toimii Arktikum-palvelu Oy:n toimitusjohtaja.
2. Tämän sopimuksen sisältöön kuuluvat **toimisto-, käyttö- ja asiakaspalvelu sekä neuvonta**. Palvelukuvaus löytyy liitteestä 1.
3. **Palvelupäivät ja -ajat:** Kulttuuritalo Korundin aukioloaikojen mukaisesti tai erikseen sovittaessa.
4. **Palvelun toimitusehdot:** Asiakaspalvelu hoidetaan Kulttuuritalo Korundissa ja se perustuu yhteisesti sovittuihin ja suunniteltuihin käytäntöihin. Asiakaspalvelun laatua seuraa Arktikum-palvelu Oy säännöllisin mittauksin, joiden mukaisesti palvelua kehitetään yhdessä muiden toimijoiden kanssa.
5. Arktikum-palvelu Oy pitää pääsylipputuloista sekä konserttitalin käytöstä rekisteriä, josta tulee ilmetä vähintään seuraavat seikat:
lipputulojen kertymä
maksaneiden asiakkaiden määrä
kokonaisasiakasmäärä
asiakkaiden jakaantuminen koti- ja ulkomaalaisiin kävijöihin
asiakkaiden jakaantuminen lippuryhmittäin
Lapin kamariorkesterin konserttitalin käyttöpäivät
muut kuin Lapin kamariorkesterin konserttitalin käyttöpäivät
6. **Maksuehdot:** Arktikum-palvelu Oy laskuttaa palvelun ostajaa kolme kertaa vuodessa seuraavina päivinä: 28.2.2018, 30.6.2018 ja 30.9.2018. Vastaavasti Arktikum-palvelu Oy kerää pääsylipputulot ja tilittää ne arvonlisäverottomana Rovaniemen kaupungille kerran kuussa, aina seuraavan kuukauden viidenteen (5) arkipäivään mennessä. Poikkeuksena tammikuu 2018, jolloin tilitys tehdään kymmenenteen (10) arkipäivään mennessä.
7. Palvelun hinta **140 000 € + alv 24%**.
8. Sopimuksen voimassaolo 1.1.2018 - 31.12.2018.
9. **Reklamaatiot:** Jos palvelunostaja on tyytymätön toimitettuun palveluun, palvelunostaja reklamoi asiasta kirjallisesti ja palvelun tuottaja jättestää neuvottelun. Ratkaisemattomissa riita-asioissa sovelletaan yhteistoiminta-sopimuksen kohtaa IV.

LIITE 4: Palvelukuvaus toimisto-, käyttö-, asiakaspalvelu- ja neuvontapalveluista Korundissa vuonna 2018.

ASIAKASPALVELU JA NEUVONTA

Asiakastyytyväisyysseuranta:

- o laatumittaukset ja asiakaspalautteet ja niiden analysoinnit
 - o raportointi puolivuositain, jolloin raportoidaan keskeinen kyselyistä saatu tieto asiakkaiden opastus ja neuvonta tiskillä
- näyttelyopastukset ja talon esittelyt erikoisryhmille; kuten esim. matkajärjestäjä ja mediaryhmille.
- kuvauslupien myöntäminen

TOIMISTO

- raportit päivittäin ja kuukausittain; asiakas- ja kassaraportit
- o Toimitusjohtajan raportit palvelujohtokunnalle noin 1 kerran/kk
 - kävijätilastot, markkinointi, asiakaspalaute, tilavuokraus
- tilitykset
- tietokonepohjaiset kassakoneet, huolto, päivitykset
- pankkiyhteydet
- ostoreskontra
- kirjanpito-, palkanlaskenta, atk, laitteistohuolto ja tilintarkastuspalvelut
- ostopalveluna: yhteydenpito ja seuranta
- kirjekuoret, ki1jepaperit, lomakkeet, pääsyliput, toimistotarvikkeet
- postitus
- kopiointi

HENKILÖSTÖ

asiakaspalvelun työvuorolistojen suunnittelu

sesonki/osa-aikaisen henkilökunnan rekrytointi

koulutus ja perehdyttäminen

työvaatteet

palkanlaskentaan tunti- ja vuorokauslaskut, lomat

työterveyshuolto

- Kulttuuritalo Korundin info
 - myyntisihteeri ja myyntiassistentti + sesonki- ja tuntityöntekijät
 - Hoitavat myös Korundi-kaupan tuotteiden myynnin

TILAPALVELUT

- vahtimestarin palvelut niissä tilaisuuksissa missä palvelu tarvitaan
 - kalustus, perustekniikka yms. tehtävät Kulttuuritalo Korundissa
- AV-tekniikka alihankintana tapauskohtaisesti
- Tilavuokrauksen toimintamalli
 - RC:n komissiollinen myynti 10%
 - AP:n komissiollinen myynti 20%
- Tilaisuuksien yhteydessä Korundisaliin aiheutuvat tilan tai kalustuksen huoltoon aiheutuvat lisälaskut osoitetaan Rovaniemen kaupunki/Kulttuuripalvelukeskus Sarjanumero 16802092, PL 861, 00019 ssc (OVI-tunnus verkkolaskuissa TE00371 978283111641).

KORUNDI-KAUPPA

Arktikum-palvelu Oy on solminut Korundi-kaupan tilasta vuokrasopimuksen 1.5.2011 Sivistyspalvelujen tuotanto-osaston kanssa ja vastaa Korundi-kaupan liiketoiminnasta.

- o Korundin-kaupan tuotteet kuvastavat talon luonnetta ja näyttelyitä sekä päätoimijoita
 - Korundin tuotteet liittyvät nyky- ja lappilaiseen taiteeseen sekä kamarimusiikkiin
- o Korundin tuotteistus
 - Taidemuseon & orkesterin omien tuotteiden myynti ja tilitys myyntitilisopimuksella.
 - Korundi-tuotteet
 - Muut tuotteet
- o Kaupan tuotteistuksesta ja esillepanosta vastaa vuokralainen yhteistyössä toimijoiden kanssa.
- o Arktikum-palvelu Oy:n myyntiprovisio on 10 % tuotteelle asetetusta hinnasta, mikäli tuotteen tuottamisesta ja valmistuskustannuksista on vastannut taidemuseo tai orkesteri
- o Toimijoiden yhteisesti tuottamien tuotteiden välittömät tuotantokustannukset ja tuotot 50/50.

RAPORTOINTI

- o Myyntiraporteista tulee olla selkeästi osoitettavissa mitä kyseinen transaktio koskee ja epäselvät on tarvittaessa todennettava myynti/kassaraporteilta . Vuokrattujen, tapahtumien tai pidettyjen työpajojen osalta tulee olla todennettavissa, mitä ajankohtaa kyseinen tilitys koskee. Toimitusjohtajan kuukausiraportti selventää tilojen käytön.
- o Korundi infon kautta myytävien opastusten, työpajojen ja taidemuseon tuotteiden tilitystä koskevan laskun laatii taidemuseo Arktikum-palvelu Oy:lle.
- o Markkinointikustannukset todennetaan tarvittaessa toimenpiteistä aiheutuneilla tositteilla.
- o Kävijätilastot toimitetaan kuukausittain kulttuuripalvelupäällikölle, museojohtajalle, orkesterin intendentille, sivistyspalvelujen talouspäällikölle , orkesterisihteerille ja museosihteerille.

OSAPUOLTEN VELVOLLISUUDET

Kumpikin osapuoli varaa yhteistyötä varten riittävät tiedolliset ja taidolliset resurssit, jotta osapuolet voivat täyttää sopimuksissa asetetut velvoitteet.

Toimittaja sitoutuu pitämään luottamuksellisena toimintansa seurauksena tietoonsa saamat asiakkaan aineistot, tiedot ja toimintatavat eikä luovuta niitä kolmannelle osapuolelle ilman asiakkaan kirjallista lupaa.

HINNAT, MAKSUT JA HINNANTARKISTUKSET

Toimittajan soveltama palvelun hinta on merkitty sopimuksen sivulle 1. Kulttuuritalo Korundin toimijoiden, eli Rovaniemen taidemuseon ja Lapin kamariorkesterin pääsymaksuhinnat sovitaan erikseen.

SOPIMUSASIAKIRJOJEN PÄTEMISJÄRJESTYS

Tämä sopimus liitteineen muodostaa yhtenäisen kokonaisuuden. Mikäli sopimuksen ja liitteiden välillä on ristiriitaa, ratkaisee Sopimuksen sanamuoto.

Liitteitä tulkitaan numerojärjestyksessä. Sopimuksen liitteet ovat seuraavat:

Palvelukuvaus (liite 4.)

Korundin toiminnan arviointitaulukko (liite 5.)

LIITE 5: KORUNDIN TOIMINNAN ARVIOINTITÄULUKKO

Arviointikriteeri		Tavoitetaso	Mittari
Taidemuseo	Tuottavuus	Lipputulojen kasvu	Maksaneet asiakkaat
		Uudet tuotteet Korundi-kaupan tuotteet	Ulkopuolisen rahoitusosuuden kasvu myydyt tuotteet
Orkesteri	Tuottavuus	Lipputulojen kasvu	Maksaneet asiakkaat
Liiketoiminta	Tuottavuus	Tilamyynnin kasvu Tapahtumien määrä kasvaa	Tilamyynti (vuositasolla)