

**SOPIMUS ARKTIKUM-PALVELU OY:N TUOTTAMISTA PALVELUISTA
KORUNDISSA VUOSINA 2023-2025**

Palvelun tuottaja:
Arktikum-palvelu Oy
Pohjoisranta 4
96200 Rovaniemi

Yhdyshenkilö: tj. Hannele Koskiniemi
puhelinnumero 040 721 3926
Laskujen käsittely, yhdyshenkilö:
Arktikum asiakaspalvelupiste, puh. 016 322 3260

Palvelun ostaja:
Rovaniemen kaupunki

Vastuuhenkilö: toimialajohtaja Antti Lassila

**TÄLLÄ SOPIMUKSELLA SOVITAAN ARKTIKUM-PALVELU OY:N TUOTTAMISTA PALVELUISTA
KULTTUURITALO KORUNDIIN VUOSINA 2023-2025 – SEKÄ NÄIDEN PALVELUIDEN
HINNOITTELUSTA.**

**NYT TEHTÄVÄ SOPIMUS ON MALLIA 3 VUOTTA + 3 VUOTTA, SEURAAVIEN EHTOJEN
MUKAISESTI.**

PALVELUSOPIMUKSEN HINNOITTELU:

- 1. VUOSI 2023: PALVELUSOPIMUKSEN HINTA ON 260 000€/ VUOSI + ALV 24%.**
- 2. VUOSI 2024: PALVELUSOPIMUKSEN HINTA ON 260 000€/VUOSI + ALV 24%.**
- 3. VUOSI 2025: PALVELUSOPIMUKSEN HINTA ON 260 000€/VUOSI+ ALV 24%.**

**VUONNA 2025 KÄYDÄÄN JATKONEUVOTTELUT 30.9.2025 MENNESSÄ JA SOVITAAN
MAHDOLLISESTA KOLMESTA (3) LISÄVUODESTA JA NIIDEN HINNOITTELUSTA. LISÄKSI
VUODELLE 2024 JA 2025 KUULUU OPTIO HINNOITTELUN TARKISTAMISESTA KESÄN
PIDENNETTÄVIIN AUKIOLOAIKoihin LIITTYEN.**

SOPIMUKSESSA SOVITUT PALVELUT VOIDAAN JAKAA KAHTEN OSAAN, JOTKA OVAT:

- 1. MYYNTI- JA MARKKINOINTIPALVELUT (LIITE 1)**
- 2. ASIAKASPALVELU-, NEUVONTA-, JA OPEROINTIPALVELUT (LIITE 2)**

Tarkemmat palvelukuvaukset liitteenä.

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

Rovaniemellä _____ / _____ 2022

Rovaniemen kaupunki

Arktikum-Palvelu Oy

Antti Lassila, toimialajohtaja

Hannele Koskiniemi, toimitusjohtaja

LIITE 1: MYYNTI- JA MARKKINOINTIPALVELUT Korundissa vuonna 2023-2025**Palvelun tuottaja:**

Arktikum-palvelu Oy
Pohjoisranta 4
96200 Rovaniemi

Yhdyshenkilö: Hannele Koskiniemi

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.
3. **Palvelun toimitusehdot:** Sopimusosapuolet hyväksyvät osaltaan vuosittain markkinointisuunnitelman ja – budjetin, joka pohjautuu Korundin vuosittaiseen toimintaan. Suunnitelmassa otetaan huomioon Rovaniemen taidemuseon ja Lapin kamariorkesterin suunnitelmat.
4. **Maksuehdot:** Arktikum-palvelu Oy laskuttaa palvelun ostajaa neljä kertaa vuodessa kunakin sopimusvuotena aina seuraavina päivinä: 1.3, 1.6, 1.9 ja 1.12. Vastaavasti Arktikum-palvelu Oy kerää pääsylipputulot ja tilittää ne arvonlisäverottomana Rovaniemen kaupungille kerran kuussa, aina seuraavan kuukauden kymmenenteen (10) arkipäivään mennessä. Poikkeuksena tammikuiden tilitys, jolloin tilitys tehdään viidenteentoista (15) arkipäivään mennessä.
5. **Korundin myynti- ja markkinointipalvelun hinta on:**
 - a. Vuonna 2023 palvelun hinta on 90 000€ + alv 24%.
 - b. Vuonna 2024 palvelun hinta on 90 000€ + alv 24%.
 - c. Vuonna 2025 palvelun hinta on 90 000€ + alv 24%.
6. **Sopimuksen voimassaolo** 1.1.2023 - 31.12.2025.
Mahdolliset lisävuodet (+ 3 vuotta) neuvotellaan vuonna 30.9.2025 mennessä.
7. **Reklamaatiot:** Jos palvelunostaja on tyytymätön toimitettuun palveluun, palvelunostaja reklamoi asiasta kirjallisesti ja palvelun tuottaja järjestää neuvottelun. Jos neuvottelut eivät johda tulokseen, sovelletaan yhteistoimintasopimuksen kohtaa IV.

Palvelukuvaus myynti- ja markkinointipalveluista Korundissa vuosina 2023-2025

MYYNTIPALVELUT

- Palvelu kohdistuu Kulttuuritalo Korundiin:
 - o Liput taidenäyttelyyn, konsertteihin ja muihin tapahtumiin
 - o Tilamyynti ja kokouspalvelu sekä niiden kehittäminen

MARKKINOINTI

- Markkinointibudjetti- ja suunnitelma laaditaan ja sovitaan vuosittain pohjautuen Korundin vuosittaiseen toimintaan.

- Rovaniemen taidemuseon ja Lapin Kamariorkesterin vuosiohjelma on tiedossa jo vuoden alussa. Näiden ohjelmien perusteella päätetään museolle ja orkesterille kohdistuvat markkinointitoimenpiteet, jotka Arktikum-palvelu Oy hoitaa. Museo ja orkesteri voivat tehdä tämän rinnalla myös omia markkinointitoimenpiteitä.

- Tämän lisäksi Arktikum-palvelu Oy tekee Korunditalon yleistä markkinointia pitäen sisällään erilaisten tapahtumien, Korundikaupan kuin ravintolankin mainonnan.

LIITE 2: ASIAKASPALVELU, NEUVONTA JA OPEROINTIPALVELUT Korundissa vuonna 2023-2025

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. Tässä sopimuksessa määritellyn Kulttuuritalo Korundin koordinoinnin vastuuhenkilönä toimii Arktikum-palvelu Oy:n toimitusjohtaja.
2. Tämän sopimuksen sisältöön kuuluvat **asiakaspalvelu-, neuvonta ja operointipalvelut**.
3. **Palvelupäivät ja – ajat:** Kulttuuritalo Korundin aukioloaikojen mukaisesti eli:
 - tiistaista sunnuntaihin 11-18
 - poikkeuksena arkipyhäpäivät, jolloin aukioloaika on 11-16
 - poikkeuksena kesä-elokuut, jolloin viikonloppuisin aukioloajat ovat 11-16
 - konsertti-iltoina lipunmyynti on avoinna vähintään konsertin alkuun saakka.
4. **Palvelun toimitusehdot:** Asiakaspalvelu hoidetaan Kulttuuritalo Korundissa yllä mainittujen aukioloaikojen mukaisesti.
5. Arktikum-palvelu Oy pitää pääsylipputuloista sekä konserttialin käytöstä rekisteriä, josta tulee ilmetä vähintään seuraavat seikat:
 - lipputulosten kertymä
 - maksaneiden asiakkaiden määrä
 - kokonaisasiakasmäärä
 - asiakkaiden jakaantuminen koti- ja ulkomaalaisiin kävijöihin
 - asiakkaiden jakaantuminen lippuryhmittäin
 - Lapin kamariorkesterin konserttialin käyttöpäivät
 - muut kuin Lapin kamariorkesterin konserttialin käyttöpäivät
6. **Maksuehdot:** Arktikum-palvelu Oy laskuttaa palvelun ostajaa neljä kertaa vuodessa kunakin sopimusvuotena aina seuraavina päivinä: 1.3, 1.6, 1.9 ja 1.12. Vastaavasti Arktikum-palvelu Oy kerää pääsylipputulot ja tilittää ne arvonlisäverottomana Rovaniemen kaupungille kerran kuussa, aina seuraavan kuukauden kymmenenteen (10) arkipäivään mennessä. Poikkeuksena tammikuun tilitys, jolloin tilitys tehdään viidenteentoista (15) arkipäivään mennessä.

7. Asiakaspalvelu-, neuvonta ja operointipalvelupalvelun hinta:

- a. Vuonna 2023 palvelun hinta on 170 000€ + alv 24%.
- b. Vuonna 2024 palvelun hinta on 170 000€ + alv 24%.
- c. Vuonna 2025 palvelun hinta on 170 000€ + alv 24%.

8. Sopimuksen voimassaolo 1.1.2023 - 31.12.2025.

Mahdolliset lisävuodet (+ 3 vuotta) neuvotellaan 30.9.2025 mennessä.

- 9. Reklamaatiot:** Jos palvelunostaja on tyytymätön toimitettuun palveluun, palvelunostaja reklamoi asiasta kirjallisesti ja palvelun tuottaja järjestää neuvottelun.
Ratkaisemattomissa riita-asioissa sovelletaan yhteistoiminta-sopimuksen kohtaa IV.

Palvelukuvaus asiakaspalvelu, neuvonta ja operointipalveluista Korundissa vuonna 2023-2025

ASIAKASPALVELU, LIPUNMYyntI JA NEUVONTA

- lipunmyyntipalvelujen tuottaminen museoon, talossa järjestettäviin konsertteihin ja tilaisuuksiin
- asiakkaiden opastus ja neuvonta asiakaspalvelupisteellä

LASKUTUS JA RAPORTOINTI

- tuotettavat raportit:
 - toimitusjohtajan raportit neljännesvuosittain
 - kävijätilastot, markkinointi, asiakaspalaute, tilavuokraus
- Myyntiraporteista tulee olla selkeästi osoitettavissa mitä kyseinen transaktio koskee ja epäselvät on tarvittaessa todennettava myynti/kassaraporteilta. Vuokratulojen, tapahtumien tai pidettyjen työpajojen osalta tulee olla todennettavissa, mitä ajankohtaa kyseinen tilitys koskee.
- Korundi asiakaspalvelun kautta myytävien opastusten, työpajojen ja taidemuseon tuotteiden tilitystä koskevan laskun laatii taidemuseo Arktikum-palvelu Oy:lle.

TILAPALVELUT

- Av-tekniikan käyttö Korundissa. AV-tekniikan palveluiden käytöstä Korunditalon ja sen toimijoiden tarpeeseen sovitaan määrätty tuntimäärä/kuukausi kunkin kalenterivuoden alussa. Tällä tuntimäärällä pyritään kattamaan konserttialin tekniikan ylläpito, huolinta sekä kamariorkesterin konserttien vaatima av-tekniinen tarve. Arktikum-palvelu Oy lähettää näistä tunneista erillisen laskun Rovaniemen kaupungille. Mikäli sovittu tuntimäärä ei riitä edellä mainittuihin tarpeisiin, laskuttaa Arktikum-palvelu Oy kaupunkia tarvittavista lisätunneista.
- Tämän lisäksi Arktikum-palvelu Oy myy av-tekniikan palveluita tapauskohtaisesti Kulttuuritalo Korundin muihin tilaisuuksiin ja tällöin tekniikan tuntien maksaja on loppuasiakas.
- Arktikum-palvelu Oy järjestää ovihenkilöt Korundin konsertti-iltoihin.
- Tilavuokrauksen toimintamalli
 - 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 (OVT-tunnus verkkolaskuissa TE00371978283111641).

KORUNDIKAUPPA:

- o museokaupan hoitaminen

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.

LIITE 5: KORUNDIN TOIMINNAN ARVIINTITÄULUKKO

Arviointikriteeri	Tavoitetaso	Mittari	
Taidemuseo	Tuottavuus	Lipputulujen kasvu	Maksaneet asiakkaat
		Uudet tuotteet Korundi-kaupan tuotteet	Ulkopuolisen rahoitusosuuden kasvu mydyt tuotteet
Orkesteri	Tuottavuus	Lipputulujen kasvu	Maksaneet asiakkaat
Liiketoiminta	Tuottavuus	Tilamyynnin kasvu Tapahtumien määrä kasvaa	Tilamyynti € vuositasolla

