

PALVELUSOPIMUS VUODELLE 2023

MATKAILU- JA MARKKINOINTIPALVELUT

1. Sopijaosapuolet

Tämän sopimuksen osapuolet ovat Rovaniemen kaupunki ja Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy

2. Sopimuksen tarkoitus

Tällä sopimuksella osapuolet sopivat matkailu- ja markkinointipalveluja koskevista tavoitteista, sisällöstä, toimenpiteistä ja käytettävissä olevista resursseista.

3. Tavoitteet ja sisältö

Rovaniemen matkailu- ja markkinointipalvelujen tavoitteena on vahvistaa matkailuelinkeinoa ja matkailun ympärivuotisuutta. Tavoitteena on matkailun toimialan työpaikkojen lisääminen, mikä edellyttää matkailupalvelujen kysynnän kasvua ja yritysten kannattavuuden parantumista, mikä puolestaan edistää uusien investointien syntymistä. Kysynnän kasvuun voidaan vaikuttaa tuotekehityksellä, markkinointi- ja viestintätoimenpiteillä ja yritysten liiketoimintaosaamisen vahvistamisella.

4. Toimenpiteet ja resurssit

4.1. Matkailuneuvonta

Rovaniemen matkailuneuvonta kasvattaa alueen matkailupalvelujen kysyntää välittämällä tietoa Rovaniemestä, Lapista ja alueen yrityksistä Rovaniemestä kiinnostuneille matkailijoille ja Rovaniemelle matkaa suunnitteleville. Asiakaskontakteja on normaalivuosina noin 40 000.

Palvelu koostuu seuraavista osioista:

- kuluttajille suoraan annettava asiakaspalvelu.
- verkkoperusteinen asiakaspalvelu sisältäen sähköpostit, sosiaalisen median ja yhteisöviestinnän
- sisällöntuotanto eri verkkomedioihin
- alueen matkailutuotteiden koonti ja välitys

Rovaniemen matkailun asiakaspalvelu on laadukasta ja asiakkaan tarpeet huomioon ottavaa. Matkailupalvelujen välitystoiminnan lähtökohtana on asiakaskysyntä ja puolueettomuus eri yritysten tarjoamien palvelujen välillä.

Raportointi

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy raportoi puolivuositain asiakaskontaktien määrän kehityksen ml. fyysiset asiakkaat, puhelinneuvonta ja verkkoperusteinen neuvonta.

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy tekee vuosittain asiakastyytyväisyysmittauksen ja raportoi sen tulokset elinvoimalautakunnalle.

Palvelun hinta:

Palkat ja henkilötövuodet sivukuluineen 70 000 euroa / 1,25 htv
Kiinteät kulut 17 000 euroa

Yhteensä 87 000 euroa

4.2. Rovaniemen matkailubrändin ylläpito, kehittäminen ja markkinointi

Palvelu koostuu seuraavista osioista:

- Rovaniemen matkailun markkinointisuunnitelman laadinta kohderyhmittäin
- asiantuntijapalvelu markkinointia sisältävien hankkeiden valmistelussa
- markkinointisuunnitelman käytännön toteutus
- kotimaahan suuntautuvan markkinoinnin vahvistaminen kansainvälisen markkinoinnin lisäksi. Kotimaan maahan suuntautuvan markkinoinnin tulee olla vähintään 5 prosenttia matkailubrändin ylläpitoon, kehittämiseen ja markkinointiin suunnatusta panostuksesta.
- Rovaniemen kaupunki johtaa joulubrändityötä strategisesti rahoittamalla ja johtamalla operatiivisten toteuttajaorganisaatioiden työtä palvelusopimusten ja muun toiminnan kautta. Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy jatkaa joulubrändityötä yhteistyössä Rovaniemen kaupunkikonsernin kanssa. Joulubrändi on Rovaniemen matkailubrändin keskeinen ja näkyvä osa.
 - Palkkojen ja kiinteiden kulujen lisäksi ostopalveluja 10 000 euroa
- Joulubrändiin kiinteästi liittyvien tapahtumien toteutus;
 - ✓ Palkkojen ja kiinteiden kulujen lisäksi ostopalveluja 33 800 euroa
- Rovaniemen saavutettavuuden kehittäminen yhteistyössä kaupunkikonsernin muiden toimijoiden kanssa
 - ✓ Palkkojen ja kiinteiden kulujen lisäksi ostopalveluja 36 000 euroa
- Matkailun verkkopalvelut sisältäen seuraavat osiot:
 - alueen matkailutiedon kerääminen, muokkaus, tuotanto ja ylläpito
 - sisällön ja visuaalisen ilmeen jatkuva kehittäminen
 - Visit Rovaniemi parantaa kotimaisen ja kansainvälisen asiakkaan digitaalista ostopolkua integroimalla aktiviteettien digitaalisen välitysmyyntin osaksi www.visitrovaniemi.fi – sivustoa.
 - sosiaalisen median kanavien sisällöntuotanto
- Matkailun ympärivuotisuuden kehittäminen
 - ✓ Palkkojen ja kiinteiden kulujen lisäksi ostopalveluja 10 000 euroa
- Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy jatkaa Sustainable Travel Finland -ohjelman paikallista koordinoitua ja viestintää yritysten suuntaan, tavoitteenaan kasvattaa

yritysten määrää joille STF-sertifikaatti on myönnetty, 50 %:iin kaupungissa toimivista matkailuyrityksistä.

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi toimittaa markkinointisuunnitelman nähtäväksi Rovaniemen kaupungille.

Raportointi

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi raportoi puolivuositain toteutuneista toimenpiteistä sekä arvioi toimenpiteiden vaikuttavuuden asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Lisäksi Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy raportoi puolivuositain matkailun verkkopalvelujen käytön kehittymisen.

Palvelun hinta

Palkat ja henkilötyövuodet sivukuluineen	296 540 euroa/ 5,5 htv
Kiinteät kulut	30 000 euroa
Ostopalvelut	89 800 euroa

Yhteensä **416 340 euroa**

4.3. Yhteismarkkinointi yritysten kanssa ja matkailun alueorganisaatiotoiminta

Palvelu sisältää yritysten kanssa yhteistyössä tehtävien matkailuun liittyvien markkinointitoimenpiteiden suunnittelun, toteutuksen ja tuloksellisuuden seurannan.

Palvelu koostuu seuraavista osioista:

- markkinointisuunnitelman laadinta kohderyhmittäin
- markkinointisuunnitelman toteutus
- matkailumarkkinoinnin kehittämistä koskevien hankkeiden valmistelu
- markkinointitoimenpiteiden tulosten seuranta
- matkailumarkkinointiin liittyvän yhteistyön kehittäminen yritysten kesken sekä yritysten ja Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy:n välillä
- alueorganisaatiotoiminta Lapissa ja Suomessa

Raportointi

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi raportoi puolivuositain yhteismarkkinoinnin toteutuneista toimenpiteistä ja yhteistyöhön osallistuvien yritysten määrän kehityksestä. Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy tekee vuosittain asiakastytyväisyysmittauksen yhteistoimintaan osallistuville yrityksille ja raportoi sen tulokset.

Hinta: **Rovaniemen kaupunki ostaa matkailumarkkinointia ja matkailun alueorganisaatiotoimintaa määrällä, joka on vähintään yhtä suuri kuin mitä yhtiön vuosittain keräävät yhteismarkkinointimaksut yrityksiltä ovat yhteenlaskettuna kuitenkin enintään 100 000 eurolla. Mikäli alueen matkailuyritykset osarahoittavat Rovaniemen ensilumen ladun**

markkinointia, Rovaniemen kaupunki osallistuu ladun markkinointiin 10 000 eurolla.

4.4. Tapahtumamarkkinointi

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy vastaa Rovaniemen markkinoinnista tapahtumapaikkana kansainvälisesti ja kotimaassa. Palvelu koostuu seuraavista osioista:

- Rovaniemen markkinointi kotimaisena ja kansainvälisenä tapahtumapaikkana
- Rovaniemelle haettavien tapahtumien suunnitelma (tavoitteet 1-10 v.) yhteistyössä kaupungin ja yrittäjien kanssa
- digitaalinen markkinointiviestintä, materiaali- ja sisällöntuotanto
- tapahtumien (liidit ja toteuma) määrän ja laadun seuranta ja raportointi

Raportointi

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy raportoi puolivuositain tapahtumamarkkinoinnin toteutuneet toimenpiteet.

Palvelun hinta:

Palkat ja henkilötyövuodet sivukuluineen	60 000 euroa/ 1 htv
Ostopalvelut	29 000 euroa

Yhteensä 89 000 euroa

4.5. Vierailut ja PR-palvelu

Palvelu koostuu seuraavista osioista:

- Media ja matkanjärjestäjävierailut; ohjelmat, seuranta ja kontaktien ylläpito

Raportointi

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy raportoi puolivuositain kumulatiivisesti vierailujen määrän kehityksestä.

Palvelun hinta:

57 660 euroa, mihin sisältyy 90 vierailua sisältäen media- ja matkanjärjestäjävierailujen opas- ja tulkkikustannukset sekä ohjelmista aiheutuvat kustannukset. Toimenpiteisiin haetaan lisäksi yritysrahoitusta. Kaupunki vastaa omien vieraidensa kustannuksista.

5. Palvelusopimuksen kokonaishinta

Tulosopimuksen toimenpiteiden kokonaishinta vuonna 2023 on 760 000 euroa.

Mikäli yhtiön toiminnassa tai palvelujen tuotannossa tapahtuu olennaisia muutoksia, tulee niistä ilmoittaa palvelujen tilaajalle välittömästi mahdollisia toimenpiteitä varten. Kaupunki pidättää oikeuden tarkistaa sopimuksen kustannuksia, mikäli sopimuksen velvoitteita ei ole

täysimääräisesti suoritettu. Edellä mainittuun liittyen Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi on velvollinen korvaamaan mahdollisesti havaitut puutteet tämän sopimuksen erittelyn mukaisesti.

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi hyväksyy matkailun markkinointisuunnitelman toteutettavat ostopalvelut Rovaniemen kaupungilla. Rovaniemen kaupungin taholta osoitettaviin ja kohdistuviin lisätehtäviin osoitetaan erilliset budjetit.

6. Palvelusopimuksen raportointi

Tulosopimuksen tulokset raportoidaan kaksi kertaa vuodessa helmikuussa ja elokuussa. Raportoinnin yhteydessä esitetään toteutuneet toimenpiteet ja niiden kokonaiskustannukset.

Rovaniemen kaupungilla on halutessaan oikeus saada tarkempaa tietoa markkinointisuunnitelman toimenpiteiden toteutumisesta ja niiden kustannuksista. Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi on pyydettyessä velvollinen antamaan tarkemman erittelyn kirjanpidosta.

Rovaniemellä 25.1.2023

Jaakko Rantsi
Toimialajohtaja

Sanna Kärkkäinen
Toimitusjohtaja