

# PALVELUSOPIMUS VUODELLE 2024

## 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. Eriytynyt painopiste on matkailun lumettoman ajan kehittäminen. Tavoitteena on matkailun toimialan työpaikkojen lisääminen, mikä edellyttää matkailupalvelujen kysynnän kasvua ja yritysten kannattavuuden parantumista ympärivuotisesti. Matkailupalvelujen ympärivuotinen kysynnän kasvu edistää uusien investointien syntymistä ja mahdollistaa matkailun kestävä kehityksen. 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. Asiakaskontaktien määrä 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 kaupunginhallitukselle.

**Palvelun hinta:**

Palkat ha henkilötyövuodet sivukuluineen	70 000 euroa/1,5 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 laadita kohderyhmittäin
- asiantuntijapalvelu markkinointia sisältävien hankkeiden valmistelussa
- markkinointisuunnitelman käytännön toteutus
- lumettoman ajan markkinoinnin vahvistaminen niin, että sen tulee olla vähintään 75 prosenttia matkailubrändin ylläpitoon, kehittämiseen ja markkinointiin suunnatusta panostuksesta.
- Rovaniemen kaupunki omistaa The Official Hometown of Santa Claus® tavaramerkin. Kaupunki johtaa joulubrändityötä strategisesti rahoittamalla ja johtamalla operatiivisten toteuttajaorganisaatioiden työtä palvelusopimusten ja muun toiminnan kautta. Joulubrändi on Rovaniemen matkailubrändin keskeinen ja näkyvä osa.

Matkailubrändin ylläpidon, kehittämisen ja markkinoinnin osa-alueet ja toimenpiteiden kustannukset jakautuvat seuraavasti palkkojen ja kiinteiden kulujen lisäksi

- ✓ ostopalvelut 10 000 euroa
- ✓ joulubrändiin liittyvien tapahtumien toteutus 33 800 euroa
- ✓ Rovaniemen saavutettavuuden kehittäminen ml. myös maata pitkin matkustamiseen liittyvät markkinointitoimenpiteet 36 000 euroa.
- ✓ matkailun verkkopalvelujen ylläpito ja kehittäminen sisältäen alueen matkailutiedon keräämisen, muokkauksen, tuotannon ja ylläpidon sekä sisällön ja visuaalisen ilmeen jatkuvan kehittämisen.
- ✓ Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi parantaa kotimaisen ja kansainvälisen asiakkaan digitaalista ostopolkua integroimalla aktiviteettien digitaalisen välistysmyynnin osaksi [www.visitrovaniemi.fi](http://www.visitrovaniemi.fi) – sivustoa.
- ✓ sosiaalisen median kanavien sisällöntuotanto
- ✓ yhteismarkkinointi yritysten kanssa ja matkailun alueorganisaatiotoiminta 100 000 euroa edellyttäen, että yritysten maksama osuus markkinointitoimenpiteistä on vähintään 100 000 euroa.
- ✓ Ensilumen ladun rahoitusosuus 10 000 euroa

Matkailun ympärivuotisuuden ja kestävään kehittämiseen varataan palkkojen ja kiinteiden kulujen lisäksi ostopalveluihin 10 000 euroa. Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy jatkaa yhteistyössä Rovaniemen matkailun uusi aika – hankkeen kanssa Sustainable Travel Finland – ohjelman paikallista koordinoitua ja viestintää yrityksille. Tavoitteena on kasvattaa yritysten määrää joille sertifikaatti on myönnetty 50 prosenttiin kaupungissa toimivista matkailuyrityksissä.

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi toimittaa vuoden 2024 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 raportoi puolivuositain matkailun verkkopalvelujen käytön kehittymisen. Raportoinnissa tulee esittää näkemys Rovaniemen ympärivuotisen tai lumettoman ajan matkailukysynnän kehittymisestä. Lisäksi raportissa tulee esittää yhteismarkkinointiin osallistuvien yritysten määrä ja niiden yhteenlaskettu markkinoinnin rahoitus.

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy tekee vuosittain asiakastytyväisyysmittauksen yhteistoimintaan osallistuville yrityksille ja raportoi mittauksen tulokset kaupunginhallitukselle.

#### **Palvelun hinta**

Palkat ja henkilötyövuodet sivukuluineen	296 540 euroa/5,5 htv
Kiinteät kulut	30 000 euroa
Ostopalvelut	199 800 euroa

**Yhteensä** **526 340 euroa**

#### **4.3. Tapahtumamarkkinointi**

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

- ✓ Rovaniemen markkinointi kotimaisen ja kansainvälisenä tapahtumapaikkana
- ✓ Rovaniemelle haettavien tapahtumien 1-10 vuoden suunnitelman rakentaminen yhteistyössä kaupungin, yrittäjien ja yhteisöjen kanssa.
- ✓ digitaalinen markkinointiviestintä, materiaali- ja sisällöntuotanto
- ✓ tapahtumien (potentiaaliset kiinnostuneet tapahtumajärjestäjät ja toteutuma) 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/1htv
Ostopalvelut	29 000 euroa

**Yhteensä** **89 000 euroa**

#### **4.4. Vierailut ja PR – palvelut**

Palvelu koostuu seuraavista osioista:

- ✓ Media- ja matkanjärjestäjävierailut; ohjelmat, seuranta ja kontaktien ylläpito

#### Raportointi

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy raportoi puolivuositain kumulatiivisesti vierailujen määrän kehityksestä. Palvelu sisältää media- ja matkanjärjestäjävierailujen opas- ja tulkkikustannukset sekä ohjelmista aiheutuvat kustannukset. Toimenpiteisiin haetaan lisäksi yritysrahoitusta.

**Palvelun hinta:**

**57 660 euroa**

### **5. Palvelusopimuksen kokonaishinta**

Palvelusopimuksen toimenpiteiden kokonaishinta vuonna 2024 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 kaupungin taholta osoitettaviin mahdollisiin lisätehtäviin osoitetaan erilliset budjetit.

### **6. Palvelusopimuksen raportointi**

Palvelusopimuksen toteutuminen ja tulokset raportoidaan kaksi kertaa vuodella helmikuussa ja elokuussa. Raportoinnin yhteydessä esitetään toteutuneet toimenpiteet ja niiden kokonaiskustannukset.

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

Rovaniemellä 15.1.2024

Ulla-Kirsikka Vainio  
Kaupunginjohtaja

Sanna Kärkkäinen  
Toimitusjohtaja

**SIGNATURES****ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 4 pages before this page

Dokumentet inneholder 4 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 4 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 4 sider før denne side

Detta dokument innehåller 4 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende