
HANKINTAPÄÄTÖSPÖYTÄKIRJA

Hankintayksikkö

Raahen kaupunki

Asia ja sen selvitys

Tarjouspyyntö 183276 Matkailun info-palvelut

Hankinnan kohde:

Raahen kaupunki pyytää tarjouksia Raahen kaupungin matkailun info- pisteen toteuttamisesta. Tavoitteena on jatkaa matkailuneuvonnan ulkoistamista 1.8.2018 alkaen siten, että matkailuneuvonnan toiminnan ohjauksesta vastaa Raahen kaupunki. Palvelun tarjoajan tulee toimia ammattitaitoisesti ja tavoitteellisesti tarjoten ratkaisuja, joilla uudistetaan matkailuneuvonnan toimintaa.

Raahen kaupunki panostaa tällä hetkellä matkailun kehittämiseen. Matkailun kehittämistyötä tehdään mm. Veden äärellä – Raahen seudun vetovoimaisuuden lisääminen – seutukunnallisessa matkailun kehittämishankkeessa. Hankkeen tavoitteena on laajentaa ja tuoteistaa alueen matkailupalvelutarjontaa sekä tiivistää toimijoiden yhteistyötä, kehittää matkailun markkinointia ja tuoda alueelle matkailuinvestointeja.

Raahen kaupunki on tehnyt yhteistyösopimuksen Oulun Matkailu Oy:n kanssa. VisitOulu-brändin alla Raahen on mukana Oulun seudun matkailun yhteismarkkinoinnissa. Kumppanuuden kautta Raahen saa kaivattua lisänäkyvyyttä ja pääsee mukaan alueelliseen matkailun yhteistyöverkostoon.

Tällä tarjouspyynnöllä haetaan Raahen kaupungille vahvaa kumppania, joka haluaa aidosti olla mukana tässä kehittämisessä ja kehittymisessä, toimimaan yhteistyössä matkailun edistämiseksi. Sopimusaika on 1.8.2018 - 31.12.2021.

Matkailuneuvonnan toteuttaminen edellyttää lähiseudun ja alueen matkailu- ja oheispalveluiden tuntemusta sekä valtakunnallisesti keskeisen matkailutiedon hallintaa. Palvelun tarjoajan tulee hallita riittävä paikallinen, seudullinen ja valtakunnallinen yleistieto. Matkailuneuvonnassa annetaan neuvontapalvelua erityisesti Raahen kaupungin alueen ja lähialueen matkailupalveluista.

Matkailuneuvonnalla on säännölliset aukioloajat ja keskeinen sijainti Raahen keskustan alueella tai muutoin keskeisellä sijainnilla asiakaskuntaan nähden. Neuvonnan tulee olla maksutonta ja puolueetonta asiakkaan parhaaksi. Ammattitaitoinen henkilökunta ja asiakaslähtöinen toimintatapa kuvastavat toimintaa. Palvelua tulee antaa vähintään suomen, ruotsin ja englannin kielellä (suullisesti ja kirjallisesti). Tätä kattavammasta kieliosaamisesta saa lisäpisteitä tarjouksen laatuvertailussa.

Henkilökunnalla tulee olla käytössään riittävä nykyaikainen tekninen välineistö asiakaspalvelussa. Neuvontaa annetaan myös puhelimitse ja sähköpostilla infopisteen ilmoitettuna aukioloaikana. Matkailuneuvonnan viestintäkanavina



toimivat VisitRaahe-verkkosivusto ja sosiaalisen median kanavat. Henkilökunnalta odotetaan osallistumista sisällöntuotantoon yhdessä sovitun mukaisesti.

Matkailuneuvonnan tulee olla auki ympärivuotisesti minimissään 30 tuntia viikossa sekä kesäsesonkiaikaan (1.6. - 31.8) lauantaisin vähintään 6 tuntia. Matkailuneuvonnassa jaetaan lähialueen esitteitä ja karttoja sekä muiden Suomen paikkakuntien matkailuesitteitä. Lisäksi sovitaan muutamasta ”kylmän” esitepisteen ylläpidosta. Matkailuneuvonnan toimintaan kuuluu esitteiden jakelu ja lähettäminen myös postitse asiakkaiden, yhteistyökumppanien ja -verkostojen pyyntöjen mukaisesti.

Raahen kaupunki on mukana Suomen matkailuorganisaatioiden yhdistyksen (SUOMA ry) toiminnassa. Jäsenyyden myötä Raahen kaupunki on hakenut käyttöoikeuslupaa SUOMA ry:n myöntämään kansainväliseen I- tunnuksen. I-tunnusta voivat käyttää kaikki SUOMA ry:n asettaman I- kilpikriteeristön ja I- kilven käyttöoikeussopimuksen yleiset ehdot täyttävät matkailutoimistot ja matkailuneuvontapisteet, joille SUOMA ry myöntää luvan anomuksesta. Vihreä I-kilpi on SUOMA ry:n rekisteröimä tavaramerkki ja sitä voivat käyttää vain käyttöoikeusluvan saaneet matkailutoimistot. (www.suoma.fi) Raahen kaupungilla on voimassa oleva käyttöoikeuslupa I-tunnuksen ja tämän myötä se on mukana ”Palvelevat matkailutoimistot” yhteistyöverkostossa. Raahen kaupungin matkailuneuvonta on tällä hetkellä I-kilpikriteeristön tasolla kolme tähteä.

Tilaaja edellyttää palvelun tarjoajalta säännöllistä raportointia matkailun info-pisteen asiakas- ja kontaktimääristä sekä esitejakelusta erikseen sovittavalla tavalla. Palveluntuottajan tulee yhteistyössä kaupungin matkailutoimen kanssa osallistua alueen näkyvyyden markkinointiin ja matkailun kehittämiseen. Sopimuksen laatimisen yhteydessä sovitaan yhteisistä säännöllisistä tapaamisista, joissa keskustellaan matkailuneuvonnan toiminnan toteuttamisesta sekä toiminnan kehittämisestä.

Tilaaja edellyttää, että tarjouksessa palvelun suorittajiksi esitetyt henkilöt suorittavat tarjouspyynnön kohteena olevan palvelun. Mikäli tämä ei ole käytännössä mahdollista esimerkiksi henkilöstövaihdosten tai muun vastaavan syyn takia, valitun palvelun tarjoajan tulee ilmoittaa tästä tilaajalle kirjallisesti ja nimetä uusi henkilö palvelun suorittajaksi sekä kuvata nimetyn henkilön asiantuntemus. Uuden henkilön asiantuntemuksen, työkokemuksen ja kielitaidon tulee vastata tarjouksessa esitetyn henkilön asiantuntemusta. Tilaaja pitää itsellään oikeuden olla hyväksymättä henkilövaihdosta.

Tarjouspyyntöön liittyvät kysymykset on lähetettävä 27.04.2018 klo 12.00 mennessä. Kysymykset tulee lähettää Tarjouspalvelu.fi -toimittajaportaalista. Samasta paikasta löytyvät myös kysymyksiin annetut vastaukset viimeistään 4.5.2018 klo 15.00 mennessä.

Tarjoajien tasapuolisen kohtelun turvaamiseksi muulla tavoin esitettyihin kysymyksiin ei vastata.



Mikäli tarjoaja huomaa tarjouspyynnössä epäselvyyksiä tai ristiriitoja tai jokin tarjouspyynnössä esitetty asia on tulkinnanvarainen, tarjoajan velvollisuus on tuoda asia esille toimittamalla tarkentava kysymys.

Tarjoajan tulee tutustua annettuihin vastauksiin sekä käyttää hyväkseen mahdollisia täsmennettyjä tietoja tarjousta antaessaan.

Tarjoukset on toimitettava viimeistään 18.5.2018 klo 12.00.

Tarjoukset on lähetettävä sähköisesti Tarjouspalvelu.fi -toimittajaportaalista osoitteesta <https://tarjouspalvelu.fi/raahe>

Hankintamenettely:

Avoim menettely

Tarjouspyyntö lähetetty:

19.04.2018 klo 08:15

Määräaikaan 18.05.2018 klo 12:00 mennessä saapui yhteensä 2 tarjousta

- Suomen Keskusvaraamo Oy
- Langin Kauppahuone Oy

Päätös**Hankintapäätös tehty:**

05.06.2018

Valittu toimittaja/toimittajat:

- Langin Kauppahuone Oy
- Matkailun info-palvelut

Lisätietoja päätöksestä

Maire Ylisirniö, +358 444394306