

Innledning/bakgrunn

Informasjon om bakgrunnen for kravspesifikasjonen og kommunenes anbud.

Nordland fylkeskommunes satsing innen reiseliv er nedfelt i Strategi for reiseliv og opplevelsesnæringer som ble vedtatt i 2017 og går fram mot 2021. Regional plan er et samlet dokument for reiselivsutviklingen i Nordland. Dette strategiske programmet i planen realiseres gjennom et årlig handlingsprogram, som utvikles, avtales og gjennomføres for å iverksette prosjekter, tiltak og aktiviteter. Planen legger grunnlaget for Nordland fylkeskommunes satsing og prioriteringer innen reiselivsnæringen i årene framover. Målet er at planen skal bli brukt av alle reiselivsaktører i fylket slik at offentlige virkemidler brukes sammen med næringens egne ressurser på en effektiv og samordnet måte. «Regional plan for reiseliv og opplevelser» skal også legges til grunn for det arbeid kommunene i Salten legger i kravspesifikasjonen i anbudet for kjøp av tjenester til kommunene og reiselivsnæringen i Salten. (Strategiplan for reiseliv- og opplevelsesnæringer i Nordland 2017-2021).

Strategiens visjon er:

Mat, kultur og natur!

Nordland skal levere opplevelser i verdensklasse.

Målsettingen i strategien er: Besøkende i Nordland skal møte bærekraftige reiselivsdestinasjoner med kvalitet i alle ledd.

Visjonen og målsettingen skal oppnås gjennom samarbeid og nyskaping for å bidra til bærekraftige reiselivsbedrifter og lokalsamfunn.

Det skal tilrettelegges for universell utforming av reiselivsprodukter i Nordland og satsningsområdene det skal jobbes med i årene fremover er:

- Utvikling av fellesgoder
- Utvikling og etablering av et innovasjonssystem for opplevelsesbasert reiseliv
- Marked, kommunikasjon og distribusjon
- Utvikle og markedsføre fylkeskommunens samferdselsløsninger som reiselivsprodukt

I tillegg er det utarbeidet en strategiplan for reiselivet Salten som ble lansert i April 2017. Denne planen har hatt som mål å se på den tilrettelegging som kommunene i Salten bør jobbe med for at reiselivsnæringen skal kunne utvikles på en bærekraftig måte og bidra til verdiskapning og økt sysselsetning i Salten. (Strategiplan Reiseliv Salten 2017-2027 er ennå ikke vedtatt i alle kommunene)

Strategiplanen tydeliggjør at et av de viktigste elementene for å oppnå økt verdiskapning og økt sysselsetning for reiselivsnæringen i Salten er at kommunene tilrettelegger og samarbeider best mulig i forhold til næringen.

Kommunene i Salten

I tråd med strategiene har kommunene i Salten blitt enige om at det skal utarbeides et samlet anbudsdokument som omfatter kommunenes innkjøp fra en leverandør av tjenester innen

reiselivssektoren som kan bistå kommunene og reiselivsbedriftene i Salten regionen med tjenester til kommunene og de lokale reiselivsaktørene.

Kjøpet av tjenester

Kjøpet gjelder tjenester knyttet til utførelse av felles vertskapsfunksjon, felles markedsføring, bistand til salg, bistand til valg av bookingkanaler og felles destinasjonsutvikling på lokalt nivå. Dette er å forstå som innholdet i leveransen av tjenester.

Målsetting:

Målsettingen med samarbeidet og leveransene er å øke sysselsetting, omsetning og resultat i reiselivsnæringen i de angjeldende kommuner.

Hensikten med tjenesteleveransen.

Hensikten med leveransen er at leverandøren av tjenester skal arbeide for å synliggjøre Salten og Saltens kommunenes opplevelser og attraktivitet som reisemål gjennom å:

- Bidra til økning i besøksnæringen i Salten.
- Bidra til økt turisme og forlenget oppholdstid i Salten.
- Bidra til å utvikle området til et tydelig, tilgjengelig og helhetlig reisemål med helårsperspektiv.
- Bidra til kompetanseutvikling i reiselivsnæringen i Salten.
- Etablere og være et felles talerør for reiselivsnæringen i Salten.
- Etablere koordineringsledd regionalt og nasjonalt for fellesoppgaver i Salten.
- Sikre implementering og iverksetting av lokal og regional reiselivsstrategi i Salten.
- Sikre aktiv deltagelse i samarbeid med Visit Norway.
- Veilede reiselivsaktørene i valg av mulige system for nasjonal og regional booking.

Kommunenes rolle og oppgaver i et samarbeid i den fremtidige reiselivsstrukturen vil være:

- Kommunene vil ha ansvar for tilrettelegging av lokal infrastruktur, arealer, lokal næringsutvikling, vertskap i fellesrommet (utenfor bedriftene) og fellesgoder (i samarbeid med næringsaktørene og leverandør av tjenester).
- Kommunene vil være en aktivt deltakende part inn mot leverandør av tjenester og bidra med informasjonsflyt mellom reiselivsbedriftene i Salten og leverandør. Dette skal gi en god kommunikasjon og bedre mulighet for å ta ut vekstpotensialet for bedriftene i hver enkelt kommune.
- Kommunene vil etter nærmere avtale kunne stille sitt næringsapparat til disposisjon for å forsterke samarbeidet mellom bedriftene i kommunene og leverandør.
- Kommunene skal kommunisere sine strategiske planer for reiselivsutvikling i kommunen til leverandøren og løpende melde inn sine ønsker og behov som leverandøren kan bistå med å få operasjonalisert.

Ved behov invitere leverandøren med på møter i kommunene som kan være relevant for kommunenes destinasjonsutvikling og som attraktive reisemål å besøke.

Krav til ytelsen /tilbudet

Tilbudet skal gjelde tjenester knyttet til utførelse av felles vertskapsfunksjon, felles markedsføring, salg og booking og felles destinasjonsutvikling i Salten inkludert følgende kommuner: Beiarn, Bodø, Fauske, Gildeskål, Hamarøy, Meløy, Saltdal, Steigen, Sørfold

Tjenesteleveransen skal bestå av en grunnpakke med et antall tjenester beskrevet nedenfor og grunnpakken skal tilbys alle kommunene i Salten som ønsker å kjøpe tjenester.

I tilbudet skal det legges fram forslag til innhold, gjennomføring, aktiviteter, framdriftsplaner og kostnader.

Tilbudet skal redegjøre for på hvilken måte gjennomføringen vil bidra til måloppnåelse.

Kort beskrivelse av oppgavene grunnpakken, som det skal leveres tilbud på:

Leverandør skal aktivt og målrettet markedsføre Saltenregionen som reisemål og styrke Saltens konkurransekraft og markedsposisjon i norsk reiseliv.

Leverandør skal aktivt jobbe for at reiselivet i Salten er godt representert og synlig inn i relevante politiske fora, møter, konferanser og på andre andre møteplasser som er riktige.

Leverandør skal bidra til å utvikle en bærekraftig og konkurransedyktig reiselivsnæring i Salten, og skal ved å initiere og gjennomføre næringsfremmende tiltak, arbeide for økt og bedre næringsvirksomhet som del av en langsiktig utvikling for reiselivsbedriftene i regionen.

Leverandør skal være en kreativ partner for nyskaping og vekst, og bidra til å skape økt samarbeid mellom reiselivsaktørene i Salten.

Leverandør må være et naturlig kontaktpunkt mellom gjester og kommunene og bedriftene og må kunne koordinere henvendelser videre ut i riktige ledd i forhold til gjestenes ønsker om opm opphold og opplevelser.

Leverandør skal gjennom kommunikasjon, og tilrettelegging av møteplasser som temamøter, fagkonferanser o.l sørge for god kontakt mot bedrifter og kommunene,

Leverandør skal ta initiativ til og bidra til kompetanseutvikling for reiselivsaktørene og deres samarbeidspartnere i Salten.

Leverandør må og skal være, et kompetansesenter for reiselivsbedriftene i Salten.

Leverandør må ha kompetanse på hvor bedriftene bør være synlig i markedet og i hvilke distribusjonskanaler som til enhver tid er best.

Leverandør skal til en hver tid ha tilgang til riktig markedskunnskap som kan brukes både til forbedring av eksisterende og utvikling av nye tilbud.

Leverandør skal være et kompetansesenter for reiselivet, bidra med råd og veiledning i reiselivsfaglige spørsmål, og kunne koble riktig kompetanse inn mot aktører med utviklingsønsker.

Leverandør skal ha ansvar for å produsere og fremlegge offentlig tilgjengelig statistikk for reiselivsaktiviteten i Salten.

Leverandør skal samarbeide og ha løpende kontakt med andre relevante aktører utenfor regionen og regioner som kan bidra til å øke akgtviteteten og verdiskapningen i Salten.

Leverandøren skal ta initiativ til et årlig evalueringsmøte mellom partene i hver av kommunene for gjennomgang av leveransen av oppgavene avtalen dekker.

Leverandør skal også gi en kort utredning om følgende områder:

- Felles markedsføring
- Destinasjonsutvikling
- Rapportering og resultatmåling
- Strategiutvikling
- Andre oppgaver

Vertskapsfunksjonen

Vertskapsfunksjonen skal inneholde følgende oppgaver:

- Vertskap for visningsturer i regi av f.eks. Innovasjon Norge med flere, samt ta imot henvendelser fra turoperatører og journalister.
- Videreutvikle og drifte felles nettsted og felles reiseguide for synliggjøring av Saltens reisemål og attraksjoner.
- Tilrettelegge innhold og struktur på kommunenes egne nettsider og linke disse mot den sentrale nettsiden for reiselivet i Salten regionen og Visit Norway.
- Etablering og drift av en database for reiselivstjenestene i regionen.
- Vertskapsfunksjonen må kunne kommunisere med gjester både fra innland og utland. Det forutsettes at det tas i bruk der det er hensiktsmessig nye plattformer for markedsføring og salg i tråd med den generelle utvikling i bransjen.

Felles markedsføring

Felles markedsføring skal inneholde følgende oppgaver:

- Utvikling og operasjonalisering av årlige markedsplaner i samarbeid med reiselivsaktørene i området.
- Markedsføring og synliggjøring av området - være ansiktet utad!

Det forutsettes at valgt leverandør foreslår system for etablering og drift av et markedsråd sammensatt av reiselivsaktører som skal gi råd om prioritering av ressursbruken i markedsarbeidet.

En felles kommunikasjonsplattform med fokus på de bærekraftige merkevarene i Salten og på spydspissene i regionen, skal utvikles og legges til grunn i kommunikasjonsarbeidet og at markedsføringsfokus legges på disse, ikke på kommunene i Salten.

Det forutsettes at det utarbeides en ” profileringsstrategi ” for Salten som tydeliggjør hvilke spydspisser og hvilket innhold som skal ha prioritet i profileringen av ” merkevarene ” i Salten.

Destinasjonsutvikling

Destinasjonsutvikling er definert som følgende:

- Proaktiv destinasjonsutvikling i området samt bistå produkteiere med innholdsutvikling og produktpakking.
- Utvikle samarbeidet mellom reiselivsaktørene i området og med andre regioner.
- Utvikle og følge opp den visuelle profilen.
- Tilby reiselivsaktørene og besøksnæring tilgang på kompetanse og nettverk.
- Være en arena for erfarings- og kompetanseutveksling mellom reiselivsaktørene.

Rapportering og resultatmåling

Det stilles krav om at valgt leverandør lager skriftlige årsrapporter som skal distribueres til kommunene og reiselivsaktørene samt gjøres tilgjengelig for pressen. Årsrapportene skal være utarbeidet innen 1. april det påfølgende år.

I tillegg skal det avgis årlig rapport om måloppnåelse til oppdragsgiver iht. anskaffelsens formål. Denne skal være oppdragsgiver i hende senest 1. mars det påfølgende år.

Strategiutvikling

Det settes krav til at reiselivsnæringen og kommunene, eller de kommunene peker på, skal involveres i strategidiskusjoner hos leverandør i kontraktperioden. Dette skal skje gjennom faste dialogmøter med behovsavklaring. Disse dialogmøtene skal initieres av leverandør.

Andre oppgaver

Det kan være andre aktuelle oppgaver/gjøremål som oppdragsgiver ikke har tatt med ovenfor, og som det kan være naturlig å ta med i tilbudet.

Avgrensninger

Lokale turistkontor for samarbeidende kommuner inngår ikke i konkurransegrunnlaget.

Pris

Det skal leveres en samlet pris for grunnleveransen. Prisen på tjenester utover dette skal avtales i hvert tilfelle, eller etter en vedlagt prisliste med fastlagte timepriser. Det bør legges ved en oversikt på timepriser for ulike leveranser av tjenester.

Tilleggstjenester /andre tjenester mot godtgjørelse utover godtgjørelse for grunnpakken.

Det forventes at leverandør kan utføre andre tjenester for kommunene og næringen mot vederlag, utover det generelle vederlaget som skal betales til leverandør for grunntjenestene.

Pris

Prisen på disse tjenester skal avtales i hvert tilfelle, eller etter en vedlagt prisliste med fastlagte timepriser. Det bør legges ved en oversikt på timepriser for ulike leveranser av tjenester.

Eksempler på slike tjenester med oppgaver/koordineringsansvar/gjennomføring og deltakelse fra leverandør:

Lokalt informasjonsmateriell

- Maler og koordinering av destinasjonsguider web, utarbeiding, oppdatering, kvalitetssikring.
- Digital turistinformasjon lokalt og regionalt.
- Lokale og regionale websider.

Produktutvikling og innovasjon

- Utarbeiding av utviklingsplaner, prosjektplaner og andre nødvendige planer nevnt i leveransen
- Hjelp til å finne finansieringsløsninger fra privat og offentlig sektor.
- Prosjektutvikling
- Systematisk samhandling for utvikling
- Kvalitetssikring, oppfølging og evaluering

Markedsføring

- Forankring av konsepter og strategi
- Strategi, konseptutvikling, markedsplanarbeid
- Forvalte og implementere profilering, co-branding, merkevare
- Redaksjonell jobb mot presse, arrangere presseturer, øvrig pressehåndtering
- Overordnet felles brosjyremateriell - layout og trykk
- Deltakelse i kampanjer
- TV/videoproduksjon
- Arrangement,
- Nyhetsbrev til kunder og til bedrifter (internt/eksternt)
- Intern markedsføring og kompetanseutvikling
- Web - utvikling, teknisk kompetanse, tilrettelegge rammeverk
- Web -innholdsproduksjon
- Web - oversettelse til flere språk
- Sosiale medier - utvikling, tilrettelegge rammeverk
- Sosiale medier - innholdsproduksjon

Back-office oppgaver

- Kommunikasjon med lokale myndigheter
- Kommunikasjon med offentlige etater også utover kommune
- Verskapskurs og annen kompetanseheving for bedrifter

Produktutvikling og innovasjon

- Kompetanse om marked, trender etc,
- nøkkelinnsikt- innhenting og formidling

- Utarbeiding av utviklingsplaner, prosjektplaner
- Forankring privat og offentlig
- Skaffe til veie finansiering av egne prosjekter
- Systematisk samhandling for utvikling
- Kvalitetssikring, oppfølging og evaluering

Administrative oppgaver

- Bedriftsoppfølging, medlemskommunikasjon, medlemsmøter
- Deltakelse på konferanser, politiske møter, representasjon i utvalg etc.
- Regnskap og økonomi, budsjetter
- Finansiering
- Statistikk, evalueringer, rapportering
- Kompetanseutvikling

Booking, billettsalg og annet salg

- Online booking – Bistand til å finne riktige leverandører og kanaler.
- Pakking – bistand til pakking av produkter.

Oppgaver/koordineringsansvar/gjennomføring og deltakelse for særskilte temasatsinger

Oppgaver for temasatsinger (Utarbeide markedsmateriell)

- Websider, administrasjon, vedlikehold
- Prosjekt/temautvikling
- Pressekontakt/arbeid
- Regnskap
- Søknader, finansiering, rapportering
- Kommunikasjon og kontakt med alle relevante aktører for temasatsingen