

## **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

### **„Wybór operatora zarządzającego Punktem Informacji Turystycznej w Raciborzu”.**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług całorocznej informacji turystycznej – Punkt Informacji Turystycznej (PIT) na rzecz Miasta Racibórz. Celem realizacji przedmiotu zamówienia Zamawiający przekazuje Wykonawcy w użytkowanie lokal przy ul. Długiej 2 w Raciborzu.

#### **Przedmiot zamówienia obejmuje :**

- 1) planowanie i prowadzenie całorocznej informacji turystycznej w ww. lokalu, ze zwiększoną aktywnością w okresie sezonu turystycznego, tj. w okresie od 1 maja do 30 września według poniższego harmonogramu:
  - a) całorocznie od poniedziałku do piątku w godz. od 09:00 do 17:00,
  - b) całorocznie w soboty w godz. od 09:00 do 13:00,
  - c) dodatkowo od 1 maja do 30 września w soboty w godz. od 09:00 do 17:00, i w niedziele w godz. od 10:00 do 14:00;
- 2) obsługę turystów zagranicznych minimum w języku angielskim w stopniu minimum B1 (preferowana dodatkowo obsługa w języku niemieckim w stopniu minimum B1 lub czeskim w stopniu minimum B1);
- 3) kompleksową, sprawną, uprzejmą obsługę klientów korzystających z usług informacji turystycznej, dzwoniących, a także przesyłających pocztą elektroniczną i tradycyjną prośby oraz zapytania, przy czym odpowiedź nie powinna być udzielona później niż w ciągu 24 godzin od wpłynięcia zapytania;
- 4) pomoc turystom w rezerwacji noclegów w hotelach, pensjonatach, kwaterach i ośrodkach znajdujących się na terenie Miasta Racibórz;
- 5) udzielanie informacji w zakresie działających w mieście punktów gastronomicznych, miejsc parkingowych, punktów medycznych (lekarz, szpital, pogotowie), głównych atrakcji Raciborza i regionu (muzea, galeria, kino), komunikacji publicznej i prywatnej (PKP, PKS, taxi), miejsc i usług przyjaznych osobom niepełnosprawnym oraz rodzinom z dziećmi;
- 6) pomoc zorganizowanym grupom turystycznym oraz turystom indywidualnym w przygotowywaniu programów zwiedzania Raciborza i okolicy;
- 7) prowadzenie i obsługa na terenie obiektu punktu sprzedaży wydawnictw promujących Racibórz oraz pamiątek z Raciborza, a także umożliwienie raciborskim artystom wystawiania i sprzedaży obrazów, rękodzieła i rzemiosła artystycznego;
- 8) bezpłatne wydawanie turystom ulotek, map, kalendarza imprez (z materiałów powierzonych przez UM) i wydruk szkiców map oraz najważniejszych danych teleadresowych w Raciborzu według potrzeby turystów;

9) gromadzenie i aktualizowanie informacji dla turystów w zakresie bazy noclegowej oraz w bazie serwisu slaskie.travel;

10) prowadzenie statystyk dotyczących liczby turystów odwiedzających PIT, według odrębnie przyjętych kryteriów, i przekazywanie ich do Wydziału Edukacji, Kultury i Sportu Zamawiającego oraz w ramach Śląskiego Systemu Informacji Turystycznej (ŚSIT);

11) opracowanie ankiet we współpracy z Zamawiającym, badających potrzeby klientów PIT, oraz przeprowadzenie ankiety wśród minimum 100 osób – turystów w każdym roku prowadzenia PIT (w ankietach powinny się znaleźć informacje o miejscu zamieszkania klienta i celu przyjazdu do Raciborza);

12) monitorowanie potrzeb turystów i przygotowywanie półrocznego sprawozdania dla Wydziału Edukacji, Kultury i Sportu Zamawiającego;

13) dystrybucja informacji wydawanych przez Miasto dotyczących Raciborza i ich udostępnianie;

14) prowadzenie strony www PIT, założenie profili miejskich we wskazanych serwisach społecznościowych (Facebook, Instagram), w celu umieszczania informacji o aktualnych imprezach turystycznych i wydarzeniach kulturalnych na terenie Miasta Racibórz oraz umieszczania relacji z tych imprez i wydarzeń z zachowaniem zasad ochrony danych osobowych i poszanowaniem praw autorskich (co najmniej 150 wiadomości rocznie);

15) współpraca z lokalnymi gestorami bazy turystycznej w rozpowszechnianiu informacji o walorach Raciborza i organizowanych imprezach;

16) ścisła współpraca z Wydziałem Edukacji, Kultury i Sportu oraz miejskimi instytucjami kultury Zamawiającego w zakresie:

a) organizowania wyjazdów na targi turystyczne (zgodnie z umową ze Śląską Organizacją Turystyczną ŚOT),

b) przygotowania wydawnictw informacyjno-promocyjnych,

17) ścisła współpraca ze ŚOT i obowiązek przynależności do ŚSIT;

18) ścisła współpraca ze ŚSIT na podstawie Programu Rozwoju i Funkcjonowania Śląskiego Systemu Informacji Turystycznej;

19) ścisła współpraca ze ŚOT oraz zarządzającym marką turystyczną „Kraina Górnej Odry” Związkiem Gmin i Powiatów Subregionu Zachodniego Województwa Śląskiego z siedzibą w Rybniku;

20) wymianę informacji między PIT (zarówno w subregionie jak i regionie);

21) uaktualnianie informacji na nośnikach przenośnych umiejscowionych przy rynku, przekazanych przez Zamawiającego;

22) dbanie o estetyczny wystrój pomieszczeń obiektu;

23) prowadzenie wypożyczalni rowerów miejskich na podstawie odrębnej umowy zawartej z Ośrodkiem Sportu i Rekreacji;

24) organizacja bezpłatnych spacerów przewodnickich dla turystów po Raciborzu lub okolicy w sezonie (minimum 6 spacerów w sezonie);

25) obsługę przewodnicką grup lub osób indywidualnych wskazanych przez Zamawiającego (do 5 grup w sezonie, jednorazowa usługa przewodnicka trwa max. 4 godziny);

26) Zamawiający może zlecić Wykonawcy organizację tzw. „Study Tour” dla uczestników wskazanych przez Zamawiającego przy czym obowiązki Wykonawcy obejmować będą: ustalenie i realizację programu oraz usługi przewodnickie w okresie trwania imprezy (koszty świadczeń dodatkowych po stronie Zamawiającego). Maksymalna ilość imprez - 3 w roku.

### **Obowiązki jakie musi spełniać PIT będąc w Śląskim Systemie Informacji Turystycznej:**

#### **1. W warstwie analogowej:**

- a) świadczenie usług informacji turystycznej oraz ewentualnie innych usług związanych z obsługą turystów i mieszkańców, związanych z obsługą turystów, na poziomie i zasadach określonych dla kategorii, przyznanej dla PIT w trakcie procesu certyfikacji,
- b) gromadzenie, przetwarzanie i aktualizacja informacji dotyczących turystyki, w tym danych teleadresowych, z terenu swojego działania,
- c) współpraca z branżą, samorządem, organizacjami pozarządowymi oraz innymi jednostkami świadczącymi usługi IT w zakresie kreowania lokalnego produktu turystycznego, lokalnej oferty turystycznej oraz marki turystycznej, m.in. udział w targach, imprezach kulturalnych, festynach, konkursach, szkoleniach, warsztatach,
- d) ankietowanie turystów i prowadzenie statystyk turystów korzystających z usług PIT oraz przekazywanie wyników za pośrednictwem PS do ŚOT (ankietowanie odbywało się będzie na podstawie wzoru ankiety przekazanej przez ŚOT i w terminach określonych przez ŚOT),
- e) stosowanie logo ŚSIT zgodnie z zasadami zawartymi w Katalogu Identyfikacji Wizualnej ŚSIT,
- f) utrzymanie przez cały okres obowiązywania niniejszej umowy wymogów kategoryzacyjnych PIT, w stopniu przynajmniej minimalnym dla danej kategorii, zgodnie z zasadami Certyfikacji Informacji Turystycznej w Polsce,
- g) doradztwo dla turystów indywidualnych i organizatorów turystyki,
- h) weryfikacja poprawności merytorycznej informacji opracowywanych przez PS i ŚOT na potrzeby wydawanych materiałów promocyjnych i informacyjnych,
- i) PIT zobowiązuje się aktywnie uczestniczyć w projektach promocyjnych ŚOT, w tym związanych z publikowaniem materiałów promocyjnych i informacyjnych w ujednoliconej szacie graficznej, przeznaczonych do dystrybucji w punktach PIT, w szczególności przez udział finansowy PIT we wspólnie wydawanych w ramach ŚSIT wydawnictwach wg ustalonych planów wydawniczych.
- j) inne, uzgodnione w trakcie bieżącej działalności.

#### **2. W warstwie cyfrowej:**

- a) pełnienie w systemie cyfrowym funkcji administratora lokalnego, odpowiedzialnego za pozyskiwanie, wprowadzanie do systemu oraz aktualizację danych dotyczących turystyki z obszaru swojego działania.

- b) gromadzenie w systemie informatycznym danych dotyczących ilości osób korzystających z usług PIT,
  - c) inne, uzgodnione w trakcie bieżącej działalności.
3. W warstwie organizacyjnej:
- a) Podmiot Zarządzający Punktem Informacji Turystycznej (PZPIT) zobowiązuje się poddać PIT procesowi certyfikacji, zgodnie z zasadami Certyfikacji Informacji Turystycznej w Polsce ,
  - b) PZPIT zobowiązuje się uczestniczyć w projektach wydawniczych ŚOT, związanych z publikowaniem materiałów promocyjnych i informacyjnych w ujednoliconej szacie graficznej, przeznaczonych do dystrybucji w PIT,
  - c) PZPIT zobowiązuje się do współpracy w projektach marketingowych oraz promocyjnych organizowanych przez ŚOT oraz PS, mających na celu promocję marek turystycznych oraz produktów turystycznych, takich jak np., targi turystyczne, wystawy, organizacja study tourów, wydawnictwa, działania promocyjne prowadzone w internecie poprzez strony WWW i w mediach społecznościowych, w zakresie doraźnie ustalonym przez strony,
  - d) PZPIT zobowiązuje się do zapewnienia w PIT personelu posiadającego odpowiednie kwalifikacje oraz dbać o stałe podnoszenie kompetencji personelu, m.in. poprzez uczestnictwo personelu w szkoleniach kompetencyjnych dla kadr IT.

**Prawa i obowiązki Wykonawcy – Operatora zarządzającego PIT:**

- 1) Operator ponosi pełną odpowiedzialność za zarządzanie obiektem, zgodnie z zasadami wynikającymi z przepisów prawa;
- 2) Operator ponosi wszelkie koszty związane z eksploatacją i utrzymaniem obiektu w tym m.in. koszty zużycia wody i odprowadzenia ścieków, energii elektrycznej, ogrzewania, wywozu nieczystości, koszty dostępu do sieci teleinformatycznej, podatki; (średnie miesięczne koszty zużycia mediów w okresie styczeń 2019 - sierpień 2020: 1.166,00 zł);
- 3) Wykonawca może prowadzić na terenie obiektu inną działalność gospodarczą związaną ze świadczeniem usług turystycznych i pokrewnych oraz czerpać przychody ze sprzedaży materiałów promocyjnych, map, przewodników, gadżetów i pamiątek związanych z Raciborzem i powiatem raciborskim, przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo do kontroli sprzedawanego asortymentu (materiały powinny zawierać logo/herb Miasta).

**Do obowiązków Wykonawcy należy podejmowanie czynności mających na celu w szczególności:**

- 1) eksploatację budynku i urządzeń znajdujących się na wyposażeniu PIT w Raciborzu zgodnie z ich przeznaczeniem,
- 2) zapewnienie bezpieczeństwa użytkowania i właściwej eksploatacji nieruchomości,
- 3) utrzymywanie nieruchomości w stanie niepogorszonym zgodnie z jej przeznaczeniem,
- 4) utrzymanie należytego stanu technicznego obiektów budowlanych oraz instalacji i urządzeń z zachowaniem wymogów prawa budowlanego i warunków technicznych użytkowania budynków, utrzymanie porządku i czystości w obiekcie oraz w otoczeniu obiektu,

5) utrzymanie wyposażenia w stanie niepogorszonym zgodnie z jego przeznaczeniem.

Punkt Informacji Turystycznej w Raciborzu winny obsługiwać z ramienia Wykonawcy co najmniej dwie osoby; Wykonawca może zatrudnić większą liczbę osób, jeżeli stwierdzi, że zachodzi taka potrzeba.

Osoby zatrudnione przez Operatora do obsługi Punkt Informacji Turystycznej mają obowiązek brać udział w szkoleniach organizowanych przez Zamawiającego.

Operator będzie odpowiedzialny za wykonanie warunków umowy.

Wykonawca ubezpieczy obiekt, o którym mowa powyżej od ognia i innych żywiołów.

**UWAGA !**

Wykonawca po uprzednim uzgodnieniu z Wydziałem Edukacji Kultury i Sportu może dokonać bezpośredniej wizji lokalu Raciborskiego Centrum Informacji.