

Návrh koncepčného riešenia zabezpečenia turistických informačných služieb zmluvnými partnermi BTB

Východisko:

Hlavné mesto Bratislava poskytovalo v minulosti cez svoje príspevkové organizácie (BIS, BKIS) turistické informačné služby v niekoľkých uzlových bodoch – v centre mesta v TIC na Klobučníckej, ďalej na hlavnej železničnej stanici, v osobnom prístave, na letisku. V súvislosti s prechodom práv a povinností z BKIS na BTB prevzal v r. 2012 BTB fungujúce TIC na Klobučníckej a provízórne fungujúce informačné miesto na letisku M.R. Štefánika, z ktorého sa neskôr stalo riadne fungujúce TIC. Neskôr BTB rôznymi spôsobmi spolupracovalo s komerčnými subjektami, ktoré poskytovali informácie turistom a nachádzali sa v prístavoch v Bratislave a vo Viedni, ako i na Viedenskej ceste /Bike point/.

Informovanosť návštevníkov mesta je dôležitá najmä v kľúčových bodoch s vysokou frekvenciou turistov: Hlavná stanica a jej okolie, železničná stanica v Petržalke, prístav, autobusová stanica, medzinárodná križovatka dôležitých cyklo trás, ako aj novo vybudované priestory nad podzemnými garážmi nad hradom.

Riešenie:

BTB zabezpečí formou spolupráce (transparentným partnerským mechanizmom) poskytovanie turistických informačných služieb. Stanovením jasných obchodných podmienok spolupráce bude BTB určovať pravidlá poskytovania turistických informačných služieb privátnymi subjektami – prevádzkovateľmi informačných centier v súvislosti s ich vlastnou podnikateľskou činnosťou zameranou na predaj služieb (a suvenírov) turistom. Do úvahy pripadajú privátne subjekty, ktoré majú svoje informačné centrum na dôležitých vstupných dopravných bodoch, resp. v lokalitách záchytných parkovísk hromadnej dopravy osôb.

Systém partnerstva a spolupráce musí byť upravený jasnými pravidlami (viď nižšie) a v súlade s Obchodným zákonníkom.

Návrh obchodných podmienok partnerskej spolupráce na zabezpečenie turistických informačných služieb v komerčných informačných centrách:

1. BTB má záujem zabezpečiť väčšiu informovanosť turistov o Bratislave ako turistickej destinácii a o produktoch svojich členov.
2. BTB disponuje obmedzenou vlastnou sieťou informačných centier a vidí potenciál v možnostiach zapojenia partnerov, ktorí majú možnosti osloviť dostatočný počet turistov s existujúcim alebo potenciálnym záujmom o Bratislavu.
3. BTB vníma takúto spoluprácu ako finančne efektívny a rýchly spôsob „promovania“ Bratislavy a jej turistických aktivít nielen na území mesta Bratislavy ale aj mimo neho.

4. Význam spolupráce spočíva najmä vo finančnej efektívnosti a hospodárnosti nakladania s verejnými financiami.

Na základe vyššie uvedeného BTB prijíma nasledovné obchodné podmienky partnerskej spolupráce:

1. Zmluvný partner BTB musí prevádzkovať priestory, ktoré slúžia **aj ako informačné centrum** a predajné centrum produktov, ktoré je svojou ponukou zamerané na návštevníkov Bratislavy. Zmluvný partner musí mať v informačnom centre zamestnanca, ktorý dokáže poskytovať fundované informácie o Bratislave a jej produktoch cestovného ruchu, vrátane sprievodcovských služieb.
2. Pre všetkých zmluvných partnerov BTB pri spolupráci v prevádzkovaní informačného centra u komerčného subjektu **je záväzný základný minimálny štandard** pre činnosť turistických informačných centier – členov AICES /<http://www.aices.sk/minimalny-standard-pretic.phtml?id3=66452>, s výnimkou umiestnenia smerovníkov a počtu informačných zamestnancov.
3. Zamestnanec zmluvného partnera BTB musí ovládať minimálne anglický jazyk, na komunikačnej úrovni. Na rozdiel od minimálneho štandardu AICES – stačí jeden zamestnanec. Zamestnanec musí byť označený menovkou.
4. Informačné centrá prevádzkované zmluvnými partnermi BTB musia byť viditeľne označené „I.čkom“ a prípadne aj logom BTB, podľa dohody s BTB. Minimálne raz za kvartál musia mať zmluvní partneri BTB informačné stretnutie s vedúcou TIC na Klobočnickej ulici, ktorá im poskytne aktuálne novinky.
5. Informačné centrum zmluvného partnera BTB musí ležať na prístupovom bode do Bratislavy alebo v Bratislave na dôležitom koridore turistov (napr. pešia zóna v Starom meste, prístav, letisko, železnica, autobusová stanica, cyklistická trasa, prístupovým bodom sa rozumie aj Letisko Viedeň a pod...).
6. V informačnom centre zmluvného partnera BTB musí byť viditeľne zverejnený zoznam poskytovaných informácií a služieb v mieste samotnej prevádzky informačného centra ako aj na webovom sídle zmluvného partnera BTB.
7. Technická základňa: Informačné centrum zmluvného partnera BTB musí mať primeranú veľkosť klientskej zóny, aby vystavilo a poskytlo k odberu letáky, mapy a ďalšie informačné prostriedky organizácie BTB a jej členov, prospekty členov BTB musia byť jasne viditeľné.
8. Informačné centrum zmluvného partnera BTB musí mať prístup na internet, tlačiareň a musí byť vybavené počítačom/tabletom.
9. Informačné centrum zmluvného partnera BTB musí byť otvorené min. v priemere 6 dní v týždni, minimálne 40 hodín týždenne. Musí zohľadňovať sezónnosť.
10. Privátny subjekt, ktorý prevádzkuje informačné centrum a ktorý má záujem stať sa zmluvným partnerom BTB, musí preukázať a prehlásiť, že spĺňa vyššie uvedené minimálne štandardy požadované týmito obchodnými podmienkami.
11. Informačné centrum zmluvného partnera BTB musí v prípade zmluvnej dohody zabezpečiť i predaj turistickej karty Bratislava City Card.

12. Výber zmluvných partnerov BTB, objem a charakter objednaných služieb a výšku odplaty za poskytnuté služby schvaľuje každoročne predstavenstvo BTB, max. dvakrát ročne, pred letnou a zimnou turistickou sezónou.
13. Zmluvný partner BTB je povinný, okrem služieb vymedzených v Zmluve o spolupráci (t.j. najmä povinnosti návštevníkom informačného centra bezplatne poskytovať informácie o destinácii, o BTB, jej členoch a ich ponuke a povinnosti vystaviť a poskytnúť k odberu návštevníkom informačného centra letáky, mapy a ďalšie informačné prostriedky BTB a jej členov), povinný zabezpečiť aj štatistický prehľad návštevnosti informačného centra, ktorý mesačne zasiela zodpovednému zamestnancovi BTB. Prehľad musí obsahovať minimálne tieto údaje: minimálne počet návštevníkov, národnosť a „predmet záujmu“.
14. Najneskôr do 5. novembra daného roka musí zmluvný partner BTB zaslať BTB správu o plnení Zmluvy o spolupráci za uplynulých 10 mesiacov, za účelom vyhodnotenia hospodárnosti, efektívnosti, účinnosti a účelnosti zmluvnej spolupráce.
15. Odplata za poskytnuté služby bude zmluvným partnerom BTB vyplatená zo strany BTB do konca príslušného kalendárneho roka, a to na základe protokolu podľa predchádzajúcich bodov 1. až 14. Následne musí zmluvný partner BTB najneskôr do 15. januára nasledujúceho roka poslať správu o spolupráci za celý predchádzajúci rok, ktorej súčasťou je presná špecifikácia poskytnutých a návštevníkmi Bratislavy požadovaných služieb .
16. Sankcie za nedodržanie týchto obchodných podmienok partnerskej spolupráce a Zmluvy o spolupráci budú jasne stanovené v Zmluve o spolupráci.
17. BTB má právo uskutočniť mystery shopping na preverenie, či zmluvný partner BTB postupuje podľa týchto obchodných podmienok partnerskej spolupráce ako aj podľa Zmluvy o spolupráci.
18. Súčasťou plnenia zo strany BTB za služby poskytnuté zmluvnými partnermi BTB na základe Zmluvy o spolupráci môže byť, okrem dohodnutého finančného plnenia, aj nefinančné plnenie vo forme prezentácie informačných centier prevádzkovaných zmluvnými partnermi BTB, a to na webovej stránke BTB, v tlačенých propagačných materiáloch BTB, a v ďalšej online komunikácii BTB doma i v zahraničí.
19. BTB pripraví a zabezpečí výrobu propagačných materiálov, brožúr, letákov a máp o destinácii Bratislava a zabezpečí možnosť ich prevzatia zmluvnými partnermi BTB v zmysle Zmluvy o spolupráci.

Bratislava,

Na základe schváleného Uznesenia P-BTB č 4/07042016

Ing. Alžbeta Melicharová
Predsedníčka predstavenstva BTB

Mgr. Peter Petrovič
Podpredseda predstavenstva BTB