

Załącznik do ogłoszenia otwartego konkursu ofert na realizację zadania publicznego realizowanego w zakresie turystyki i krajoznawstwa pod tytułem: „Lubelska Karta Turystyczna”

Szczegółowe warunki realizacji zadania.

Lubelska Karty Turystyczna skierowana będzie przede wszystkim do mieszkańców i turystów Lublina, którzy kupując wybrany pakiet turystyczny będą mogli bez ponoszenia dodatkowej opłaty lub ze zniżką skorzystać z bogatej oferty turystycznej, kulturalnej oraz rekreacyjnej miasta.

Słowniczek pojęć:

1. **Lubelska Karta Turystyczna** – plastikowa karta elektroniczna umożliwiająca zakup Pakietu zniżek i bezpłatnych wstępów do wybranych miejsc w Lublinie.
2. **Pakiet** – zestaw korzyści w ramach oferty turystycznej Lublina stworzony w oparciu o wybrane kryteria, np. czas - okres trwania karty 24h lub 72h.
3. **Partner** – Podmiot zapewniający bezpłatny wstęp do miejsca w Lublinie, które oferowane jest w ramach wybranego Pakietu
4. **Punkt Partnerski** - Podmiot zapewniający zniżkę na wybrane usługi lub produkty, które oferowane są w ramach wybranego Pakietu
5. **Biuro Obsługi LKT** – miejsce obsługi turystów zainteresowanych Lubelską Kartą Turystyczną oraz zespół osób odpowiedzialnych za zarządzanie projektem
6. **Użytkownik** – osoba fizyczna dokonująca zakupu Lubelskiej Karty Turystycznej bądź wybranego Pakietu

Projekt LKT zakłada szczegółowe opracowanie:

1. **Formuły i Pakietów Lubelskiej Karty Turysty**, w tym między innymi przedstawienie wstępnej listy Partnerów oraz kosztu Pakietów w oparciu o uproszczoną analizę finansową
2. **Systemu informatycznego** zapewniającego funkcjonowanie Lubelskiej Karty Turystycznej
3. **Zasad Dystrybucji** z uwzględnieniem sprzedaży stacjonarnej i internetowej oraz prowadzenia Biura Obsługi LKT
4. **Zakresu Promocji** z uwzględnieniem działań lokalnych oraz informacji skierowanej do turystów planujących przyjazd do Lublina
5. **Zasad Rozliczeń** w oparciu o system raportowania z uwzględnieniem poszczególnych grup interesu

Majątkowe prawa autorskie do materiałów stworzonych w ramach zadania (w tym również kody źródłowe, oraz wszelka dokumentacja) przekazywane są przez podmiot na rzecz Zamawiającego po zakończeniu realizacji zadania.

ad.1 Opracowanie formuły i Pakietów, w tym między innymi przedstawienie wstępnej listy Partnerów oraz kosztu Pakietów w oparciu o uproszczoną analizę finansową

Oferent zobowiązany jest na etapie składania oferty przedstawić wstępną i uproszczoną wersję formuły Lubelskiej Karty Turystycznej. Należy przedstawić również propozycję listy Partnerów w ramach poszczególnych Pakietów (minimum 10 Partnerów w ramach karty 24 godzinnej i minimum 20 Partnerów w ramach karty 72 godzinnej) oraz Punktów Partnerskich oferujących zniżki w podziale zgodnym z koncepcją Oferenta (minimum 5 podmiotów). Oferent może również zaproponować dodatkowy Pakiet, którego szczegółową koncepcję należy opisać w ofercie. Oferent powinien również wskazać miejsce, gdzie znajdować się będzie Biuro Obsługi LKT.

Partnerami w ramach Lubelskiej Karty Turystycznej będą podmioty działające w obszarze kultury, rozrywki, sportu, usług gastronomicznych, noclegowych i inne. Na etapie realizacji zadania publicznego Wykonawca zobowiązany będzie do negocjacji warunków współpracy z każdym z Partnerów i Punktów Partnerskich oraz opracowania niezbędnych porozumień.

Przed wprowadzeniem Lubelskiej Karty Turystycznej do sprzedaży Wykonawca ma obowiązek zapewnić współpracę (potwierdzoną podpisanymi przez Strony porozumieniami) z min. 5 Partnerami i 10 Punktami Partnerskimi (przy karcie 24 godzinnej) i 10 Partnerami i 20 Punktami Partnerskimi (przy karcie 72 godzinnej)

Wykonawca będzie odpowiadał również za sporządzenie odpowiednich regulaminów korzystania z Lubelskiej Karty Turystycznej.

Każdy Pakiet składać się będzie z dwóch obszarów:

- pierwszy obszar obejmować będzie wejścia wliczone w cenę zakupu Pakietu u Partnerów
- drugi obszar będzie obejmować zniżki oferowane przez Punkty Partnerskie. Po wykorzystaniu Pakietu bądź upływie czasu jego obowiązywania, nastąpi automatyczna blokada Pakietu.

Pakiety będą dostępne w wersji 24h i 72h oraz każdy z nich w wersji z zakodowanym biletem komunikacji miejskiej lub biletem. Informacje na temat Pakietu powinny zostać przedstawione na ulotce (w wersji do pobrania w przypadku sprzedaży internetowej oraz w wersji drukowanej w przypadku sprzedaży stacjonarnej).

System sprzedaży Pakietów powinien uwzględniać podział na tzw. „nowego użytkownika”, który zobowiązany będzie ponieść koszt zakupu karty oraz wybranego Pakietu oraz na tzw. „istniejącego użytkownika”, który będzie ponosił koszt wyłącznie wybranego Pakietu.

ad.2. Opracowanie systemu informatycznego zapewniającego funkcjonowanie Lubelskiej Karty Turystycznej

Oferent zobowiązany jest na etapie składania oferty przedstawić założenia systemu informatycznego zapewniającego funkcjonowanie Lubelskiej Karty Turystycznej z uwzględnieniem konieczności zakupu niezbędnego sprzętu, który zostanie wdrożony na etapie realizacji zadania publicznego. Oferent zobowiązany jest również do uwzględnienia kosztów zakupu licencji, ewentualnych gwarancji, domen oraz kosztów wdrożenia systemu z uwzględnieniem niezbędnych szkoleń. Oferent zobowiązany jest do rozpisania harmonogramu i kosztów wdrożenia systemu w sposób umożliwiający sprzedaż Lubelskiej Karty Turystycznej najpóźniej w maju 2017 roku.

Dedykowany Lubelskiej Karcie Turystycznej system informatyczny musi być opracowany w sposób umożliwiający kompleksową obsługę wszystkich grup interesów z uwzględnieniem następujących założeń:

- system będzie umożliwiał tworzenie kilku rodzajów użytkowników w zależności od zakresu dostępu do danych np. administrator, użytkownik Biura Obsługi LKT, Partner, Użytkownik itp.
- system informatyczny musi uwzględniać stacjonarną i internetową formę sprzedaży Pakietów w oparciu o zaproponowany sprzęt np. karty zbliżeniowe oraz czytniki kart dostępne u Partnerów i w Biurze Obsługi LKT.
- system sprzedaży stacjonarnej realizowany będzie w oparciu o sprzęt (przeznaczony do odczytywania i kojarzenia danych zapisanych w formie cyfrowej), w który wyposażeni zostaną wszyscy Partnerzy
- w celu zakupu Lubelskiej Karty Turystycznej użytkownik zobowiązany będzie do wypełnienia krótkiego formularza rejestracyjnego (zarówno w przypadku sprzedaży stacjonarnej, jak i internetowej).
- Użytkownik w celu skorzystania z przysługującego Pakietu zobowiązany będzie do okazania Partnerowi - Lubelskiej Karty Turystycznej będącej nośnikiem danych elektronicznych posiadającym indywidualny numer identyfikacyjny. W celu skorzystania z przysługujących zniżek użytkownik zobowiązany będzie do okazania w Punkcie Partnerskim vouchera wygenerowanego przez Użytkownika za pośrednictwem portalu internetowego.

- system sprzedaży internetowej realizowany będzie w oparciu o dedykowany portal internetowy pełniący funkcję sklepu oraz serwisu informującego o ofercie przyjazdowej Lublina.
- system informatyczny będzie umożliwiał wielokrotny zakup Pakietów przez Użytkownika w oparciu o zakupioną Lubelską Kartę Turystyczną.
- system informatyczny umożliwiać będzie tworzenie Pakietów z zakodowanym biletem komunikacji miejskiej. Bilet komunikacji miejskiej będzie kodowany na karcie za pomocą niezależnego Systemu Operatora Zarządu Transportu Miejskiego w Lublinie.

ad 3. Opracowanie zasad dystrybucji z uwzględnieniem sprzedaży stacjonarnej i internetowej oraz prowadzenia Biura Obsługi LKT

Oferent na etapie składania oferty zobowiązany jest do przedstawienia propozycji zasad sprzedaży stacjonarnej i internetowej Lubelskiej Karty Turystycznej (w tym też koncepcja portalu internetowego Lubelskiej Karty Turystycznej). Ponadto, oferent powinien uwzględnić w koncepcji obowiązek realizacji zadania zgodnie z obowiązującymi zasadami prawa, w tym między innymi ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2016, poz. 922) . Oferent powinien również przedstawić zasady odbierania przez użytkownika kart zakupionych za pośrednictwem portalu internetowego. Oferent zobowiązany jest do przedstawienia propozycji lokalu, gdzie będzie prowadzone Biuro Obsługi LKT.

Oferent powinien opisać koncepcję prowadzenia Biura Obsługi LKT w okresie obowiązywania umowy.

Podstawowym zakresem działania Biura Obsługi LKT będzie:

- obsługa systemu informatycznego Lubelskiej Karty Turystycznej
- prowadzenie sprzedaży stacjonarnej Pakietów oraz Lubelskiej Karty Turystycznej
- obsługa portalu internetowego, w tym stałe aktualizowanie informacji o ofercie przyjazdowej Lublina, nowościach w ofercie Lubelskiej Karty Turystycznej oraz obsługa sklepu internetowego oferującego sprzedaż internetową Pakietów oraz Lubelskiej Karty Turystycznej
- realizacja działań promocyjnych dotyczących Lubelskiej Karty Turystycznej
- realizacja raportowania oraz dokonywanie rozliczeń finansowych z Partnerami
- pozyskiwanie nowych Punktów Partnerskich

ad 4. Opracowanie zakresu promocji z uwzględnieniem działań lokalnych oraz informacji skierowanej do turystów planujących przyjazd do Lublina

Oferent powinien przedstawić koncepcję promocji Lubelskiej Karty Turystycznej z uwzględnieniem materiałów drukowanych dystrybuowanych na terenie Lublina oraz przedstawić zakres działań promocyjnych kierowanych do osób potencjalnie planujących przyjazd do Lublina. Zakres i koncepcja działań promocyjnych należy opisać z uwzględnieniem cyklu rozwoju Lubelskiej Karty Turystycznej, tj. etap przygotowania i wprowadzenia Lubelskiej Karty Turystycznej do sprzedaży w 2017 roku oraz etap rozwoju działań promocyjnych w 2018 roku.

Działania promocyjne Lubelskiej Karty Turystycznej powinny być realizowane z zachowaniem zasad obowiązujących w Systemie Identyfikacji Wizualnej Miasta Lublin oraz uwzględniać każdorazową akceptację przez Zamawiającego wszelkich projektów graficznych.

ad 5. Opracowanie zasad rozliczeń w oparciu o system raportowania z uwzględnieniem poszczególnych grup interesu

Oferent zobowiązany jest do przedstawienia na etapie składania oferty koncepcji systemu raportowania i rozliczeń finansowych w oparciu o przedstawioną koncepcję Lubelskiej Karty Turystycznej.

System raportowania powinien służyć między innymi do analizy oraz monitorowania informacji o:

- wielkości i dynamice sprzedaży Pakietów zakupionych w podziale na przyjęte kanały dystrybucji.
- rodzaju użytkowników Lubelskiej Karty Turystycznej w oparciu o dane wskazane w formularzy rejestracyjnym
- atrakcyjności turystycznej oferty Lubelskiej Karty Turystycznej

System raportowania powinien być opracowany w sposób umożliwiający dokonywanie rozliczeń finansowych w sposób zaproponowany przez Oferenta na etapie składania oferty.