

## **Anlage 2: Leistungsbeschreibung**

Die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) und die Vertragsbedingungen der KBB (Angebotschreiben, Anlage 1) sowie die Leistungsbeschreibung Anlage 2 werden Bestandteil des Vertrages.

### **1 KBB GmbH**

Die Kulturveranstaltungen des Bundes in Berlin (KBB) GmbH ist ein Verbund aus den Berliner Festspielen mit Martin-Gropius-Bau, dem Haus der Kulturen der Welt und den Internationalen Filmfestspielen Berlin. Mit unterschiedlichen Schwerpunkten haben sich diese Geschäftsbereiche jeweils zum Ziel gesetzt, international herausragende kulturelle Veranstaltungen in Berlin auszurichten. Die KBB GmbH wird von der Beauftragten der Bundesregierung für Kultur und Medien gefördert. Weitere Infos unter [www.kbb.eu](http://www.kbb.eu).

Die Auftraggeberin ist als EMAS-zertifiziertes Unternehmen darum bemüht, sowohl bei der Vorbereitung der Vergabe als auch bei der Durchführung von Aufträgen Umweltbelange angemessen zu beachten und zu berücksichtigen.

### **2 Zu liefernde Leistung**

Die Berliner Festspiele mit dem Martin-Gropius-Bau, das Haus der Kulturen der Welt und die Internationalen Filmfestspiele Berlin buchen jährlich über 1.000 Flüge für Gäste, Künstler\*innen, Ensembles, die eigenen Mitarbeiter\*innen, sowie ergänzende Reisedienstleistungen.

Die Buchung der Flüge, Zugverbindungen und andere Reiseverbindungen wird insbesondere bei komplexeren Buchungen auf Reisebüros delegiert. Es soll daher ein Rahmenvertrag für Reisevermittlungen geschlossen werden, der die Bedingungen für den Abruf der Einzelaufträge festlegt.

#### **2.1 Definition der Leistung**

Die KBB ist die zentrale Verwaltung der drei Geschäftsbereiche Internationale Filmfestspiele Berlin, Haus der Kulturen der Welt und Berliner Festspiele. Um Gästen, Künstler\*innen, Ensembles und eigenen Mitarbeitern\*innen die Reise vom und zum Standort in Berlin zu ermöglichen, bucht die KBB, vertreten durch einen der drei Geschäftsbereiche, jährlich eine Vielzahl von Reiseverbindungen. Bei der KBB besteht daher Bedarf an der Inanspruchnahme eines Service zur Vermittlung von Reiseleistungen zur Personenbeförderung. Da die Reisezeiträume vorab nicht festlegbar sind und je nach Terminlage kurzfristige und individuelle Buchungen stattfinden müssen, wird eine Rahmenvereinbarung getroffen, auf deren Grundlage sodann Einzelaufträge erteilt werden können.

#### **2.2 Vorbemerkung**

Der Auftragnehmer ist ein unabhängiges Reisebüro, das nationale und internationale Reiseverbindungen ohne vertragliche Bindung an bestimmte Leistungserbringer vermittelt.

Der Auftragnehmer hat das wirtschaftlichste Angebot in Bezug auf die Vermittlung von Reiseleistungen durch Dritte in diesem Vergabeverfahren abgegeben.

Zur Vermittlung von Flugreisen sollen für unterteilten Leistungen entgeltliche Geschäftsbesorgungsverträge i.S.v. § 675 BGB abgeschlossen werden, die auf die Wahrung der Vermögensinteressen der KBB und ihrer Geschäftsbereiche gerichtet sind. Der Auftragnehmer ist ohne eine ausdrücklich hiervon abweichende Vereinbarung verpflichtet, den jeweils wirtschaftlich günstigsten Anbieter der gewünschten Reise- bzw. Dienstleistung zu ermitteln und die Leistungen der Auftraggeberin zur den wirtschaftlich günstigsten Bedingungen anzubieten. Neben dem Preis sind hierbei regelmäßig auch die Nachhaltigkeit der Reiseverbindung, die An- und Verbindungen, Reisedauer, sowie die Qualität der Beratung und Zuverlässigkeit der Fluggesellschaft bzw. Anbieterin der nachgefragten Leistung relevant.

Die Reisebuchungen sind i.d.R. auf die Buchung von Flügen und Zugverbindungen gerichtet, können im Einzelfall aber auch die Buchung für andere Verkehrsträger oder eine Kombination von Flug-, Bus-, Bahn- und/oder Schiffsreisen umfassen.

Neben der wirtschaftlich günstigsten Reiseverbindung soll als Alternative auch die nachhaltigste Reiseverbindung vorgeschlagen werden, welche den geringsten CO<sup>2</sup> Ausstoß verursacht.

Der Auftragnehmer handelt als Reisevermittler bei der Buchung im Namen und auf Rechnung der Auftraggeberin. Der Vertrag über die Reiseleistung kommt direkt mit dem Anbieter bzw. Beförderer und der KBB bzw. dem Reisenden zu Stande. Der Auftragnehmer verpflichtet sich dazu den jeweiligen Geschäftsbereich bzw. den/ benannte/n Ansprechpartner/in über die verbindliche Buchung unverzüglich zu informieren.

Der Auftragnehmer steht durch die Vermittlungstätigkeit in einem besonderen Vertrauensverhältnis zur Auftraggeberin und ihren Geschäftsbereichen. Er verpflichtet sich die Vermögensinteressen der Auftraggeberin und ihrer Geschäftsbereiche zu wahren und insbesondere keine entgegenstehenden Verpflichtungen einzugehen. Der Auftragnehmer und seine Mitarbeiter\*innen sind zur Verschwiegenheit über die Reisetätigkeiten der Auftraggeberin und ihrer Geschäftsbereiche verpflichtet.

## **2.3 Leistung**

Die für den Fall einer Beauftragung von Reisebüros im Vordergrund stehenden Dienstleistungen bestehen somit darin, dass sie, den Wünschen und Vorgaben der Geschäftsbereiche entsprechend, die wirtschaftlich günstigsten und alternativ auch die nachhaltigsten Reiseverbindungen ermitteln und buchen. Das heißt, es müssen die Preise für die Flüge bei den Fluggesellschaften, für Zugverbindungen oder andere Reiseverbindungen verglichen und die gewünschten Verbindungen herausgesucht werden. Die Buchung der favorisierten Reiseverbindung wird dann durch das Reisebüro Namens und in Vollmacht der KBB bzw. der Geschäftsbereiche durchgeführt. Auf Wunsch der KBB sind die Preisvergleiche zu belegen.

Den Reisebüros kommt insoweit eine besondere Vertrauensstellung zu, da sie bei den Buchungen die Vermögensinteressen der KBB und ihrer Geschäftsbereiche zu vertreten haben. Sie müssen gewährleisten, dass die Dienstleistungen unabhängig erbracht werden

und keine vertraglichen oder wirtschaftlichen Verbindungen zu Fluggesellschaften oder andere Interessenkonflikte bestehen, die der Vertrauensstellung bzw. der Verpflichtung zur Betreuung der Vermögensinteressen der Auftraggeberin im Wege stehen.

Unabhängig hiervon soll für die Geschäftsbereiche weiterhin die Möglichkeit bestehen, einfache Buchungen in eigener Verantwortung über das Internet vornehmen zu können, so dass keine Verpflichtung begründet werden soll, alle Flug- und Bahnreisen über ein Reisebüro buchen zu müssen.

## **2.4 Anforderungen an die Reiseverbindungen**

Im Rahmen der Buchung einer Reise können unter anderem Flüge und Zugverbindungen oder im Einzelfall auch andere Verkehrsträger oder eine Kombination von Flug-, Bus-, Bahn- und/oder Schiffsreisen gebucht werden. Bei der Bearbeitung von Anfragen sind folgende Anforderungen zu beachten:

### Allgemeine Anforderungen:

Es soll nicht immer nur eine geeignete Verbindung rausgesucht werden. Auf Anfrage müssen vom Reisebüro auch alternative Reiseverbindungen angeboten werden können, bei denen der Flug oder die Zugfahrt am gleichen Tag stattfindet, so dass der/die Mitarbeiter\*in die Wahl zwischen mehreren Alternativen hat und es keine unnötigen Rückfragen gibt.

Um Umweltbelange stärker berücksichtigen zu können, ist bei Buchungsanfragen neben der wirtschaftlichen und schnellsten Verbindung auch eine nachhaltigere Verbindung als Alternative anzugeben, welche einen möglichst geringsten Ausstoß an CO<sup>2</sup> hat. Es ist zu prüfen, ob es neben einem Flug auch eine Zugverbindung oder andere Verbindung gibt, welche nachhaltiger ist.

Die Reiseverbindungen sollen nach Möglichkeit in einer Form übermittelt werden, die direkt an die Gäste weitergeleitet werden kann. Das bedeutet, dass die Verbindungen übersichtlich und verständlich übermittelt werden sollen, ohne Preisangabe. Die Reiseverbindung mit den Preisen ist nur für die KBB GmbH relevant. Diese muss ebenfalls mit dem Angebot für die Reiseverbindung mitgeschickt werden.

Weiterhin muss es möglich sein, dass die Verbindungen auf Anfrage auch auf Englisch vom Reisebüro übermittelt werden, so dass keine weitere Übersetzung notwendig ist.

### Nachhaltigste Verbindung

Zu den Aufgaben des Reisebüros gehört es, bei der wirtschaftlich günstigsten Reiseverbindung, auch die Nachhaltigkeit unter ökologischen Gesichtspunkten bei der Suche nach einer geeigneten Verbindung zu berücksichtigen. Unter ökologisch günstigster Verbindung wird verstanden, dass eine Verbindung mit dem Zug oder einem anderen Verkehrsmittel vorgeschlagen wird, anstatt mit dem Flugzeug, wenn es für die Entfernung und die Reisedauer vertretbar ist.

Bei Reiseverbindungen für Mitarbeiter\*innen der KBB ist für Reisen innerhalb Deutschlands ausschließlich eine Verbindung mit dem Zug oder einem anderen Verkehrsmittel anzubieten, anstatt einer Flugverbindung. Dies entspricht auch einer internen Richtlinie der KBB GmbH.

Weiterhin ist bei der Auswahl der Airline für Flugverbindungen darauf zu achten, dass gezielt Airlines vorgeschlagen werden, deren Flugzeuge einen geringeren CO<sup>2</sup> Ausstoß haben.

Da gerade durch Flüge viel CO<sup>2</sup> ausgestoßen wird, hat die KBB GmbH mit einem Vertragspartner eine Kooperation abgeschlossen zur Kompensation von CO<sup>2</sup>, welches durch Flüge verursacht wird. Daher ist es nicht notwendig, etwaige CO<sup>2</sup>-Kompensationen in den Angebotspreis bei Flügen einzupreisen. Eine Kompensation ist nur für Dienstreisen der KBB-Mitarbeiter, nicht für Gäste möglich.

#### Flüge:

Bei der Bearbeitung von Anfragen für Flugverbindungen sollen möglichst alle Fluglinien in die Suche eingeschlossen werden. Das trifft auch für Low Cost Carrier zu.

Wenn gewünscht, soll durch das Reisebüro ein Flughafentransfer angeboten werden. Da die Mitarbeiter\*innen der KBB GmbH Flüge in Anspruch nehmen und es jährlich eine Vielzahl von Gästen der KBB GmbH gibt, welche im Rahmen von Veranstaltungen mit dem Flugzeug anreisen, muss es die Möglichkeit geben, einen Flughafentransfer zum Hotel zu buchen.

Bei der Buchung von Flügen soll neben der Sitzplatzreservierung auch die Buchung und Nachbuchung von Gepäckstücken möglich sein. Dies muss auch zusätzlich kurzfristig möglich sein.

In Ausnahmefällen soll vom Reisebüro auch der Service der Beantragung von Visa angeboten werden. Da die Künstler\*innen und Gäste der KBB GmbH aus der ganzen Welt kommen, benötigen die Gäste Visa. Die Visa sind dann in Absprache mit dem Geschäftsbereich zu beantragen.

Bei der Buchung ist auch darauf zu achten, ob bei der Buchung von Flügen etwaige Vergünstigungen zu berücksichtigen sind, welche sich durch Miles & More-Programme oder ein anderes Vielfliegerprogramm einer Airline ergeben.

Auf Wunsch soll auch die Buchung der Business Class gegen Aufpreis möglich sein.

#### Bahn:

Beim Vorschlag von Zugverbindungen ist darauf zu achten, dass neben der wirtschaftlich günstigsten Zugverbindung auch die schnellste Verbindung herausgesucht wird, bei der die Wartezeit bei Umstiegen nicht zu lange ist.

Auf Wunsch sind auch Sitzplatzreservierungen bei der Buchung zu berücksichtigen.

Bei der Buchungsanfrage ist in Absprache mit dem Geschäftsbereich darauf zu achten, ob ein Sitzplatz in der 1. oder die 2. Klasse gebucht werden soll.

Weiterhin soll möglich sein, dass eventuelle vorhandene Bahnkarten berücksichtigt werden. Bei der Buchung ist auch darauf zu achten, etwaige Vergünstigungen zu berücksichtigen sind, welche sich durch eine Bahncard, ein anderes Bonusprogramm oder ggf. durch deren Kombination ergeben.

### Weitere Verkehrsmittel

Neben der Buchung von Flügen und Zugverbindungen, soll auch die Möglichkeit bestehen, dass Gäste und Mitarbeiter\*innen mit dem Bus, Schiff oder einer Fähre anreisen, falls dies die wirtschaftlichste, schnellste oder nachhaltigste Verbindung ist. Daher sind bei Buchungsanfragen auch andere Verkehrsmittel als das Flugzeug oder der Zug bei der Suche nach der wirtschaftlichsten und nachhaltigsten Verbindung zu berücksichtigen.

### Apartments/Hotels

Auf Anfrage des Geschäftsbereiches kann es möglich sein, dass bei einer Buchungsanfrage auch Hotels und Apartments gebucht werden sollen. Hier ist nach den Bedürfnissen des Geschäftsbereiches unter Beachtung der Wirtschaftlichkeit ein geeignetes Hotel oder Appartement in der gewünschten Preiskategorie anzubieten. Es sollen nach Möglichkeit und auf Wunsch mehrere Alternativen angeboten werden.

### Mietwagen

Ein weiterer Service, welcher bei einer Buchungsanfrage angeboten werden soll, ist die Vermittlung und Buchung eines Mietwagens. Auf Anfrage ist bei Bedarf ein Angebot für die Anmietung eines Mietwagens abzugeben.

## **2.5 Stornierungen/Umbuchungen**

Auf eventuelle Anfragen zu Stornierungen oder Umbuchungen von bereits gebuchten Reiseverbindungen ist in angemessener Zeit zu reagieren und zusammen mit dem Geschäftsbereich ist eine Lösung zu finden.

### Umbuchungen

Bei Anfragen zu Umbuchungen setzt sich das Reisebüro falls dies notwendig ist mit dem jeweiligen Reiseveranstalter in Verbindung und schlägt dem Geschäftsbereich eine Reiseverbindung vor, auf die umgebucht werden kann. Das Reisebüro erhält dann für die Umbuchung eine gemäß Preisblatt vereinbarte Servicegebühr und stellt der KBB GmbH entstandene Umbuchungskosten in Rechnung.

### Stornierung

Bei Stornierungen von Reiseverbindungen setzt sich das Reisebüro mit dem jeweiligen Reiseveranstalter in Verbindung und teilt der KBB GmbH mit, ob ggf. Stornierungsgebühren anfallen. Weiterhin muss das Reisebüro mitteilen, ob ein Teil oder sogar der gesamte Betrag erstattet wird. Das Reisebüro erhält dann für die Umbuchung eine gemäß Preisblatt vereinbarte Servicegebühr, welche der KBB GmbH in Rechnung gestellt wird.

## **2.6 Anforderungen an die Mitarbeiter\*innen**

### Sprachkenntnisse

Das eingesetzte Personal muss über sehr gute Deutschkenntnisse auf muttersprachlichem Niveau verfügen.

Das eingesetzte Personal muss über gute Englischkenntnisse verfügen, da ein Großteil der Gäste der KBB GmbH aus dem Ausland kommt.

### Ansprechpartner\*in

Um die Kommunikation für die Geschäftsbereiche zu vereinfachen, ist es wünschenswert, wenn es nach Möglichkeit ausgewählte Mitarbeiter gibt, welche für Buchungsanfragen der einzelnen Geschäftsbereiche zuständig sind. Gerade bei Rückfragen zu Buchungsanfragen wäre es gut, wenn bei Rückfragen auch der gleiche Ansprechpartner zuständig ist.

### **3. Laufzeit**

Das Vertragsverhältnis soll zum 1. August 2026 beginnen und nach dem Ablauf von 12 Monaten, d.h. zum 31. Juli 2027 um weitere 12 Monate verlängert werden. Durch fünf weitere Verlängerungsoptionen um jeweils 12 Monate soll der Vertrag maximal bis zum 31. Juli 2032 verlängert werden können.

### **4. Bedarf**

Die voraussichtlichen Bedarfsmengen wurden anhand der Erfahrungswerte aus den letzten Jahren ermittelt. Der tatsächliche Bedarf kann davon abweichen. Der tatsächliche Bedarf kann daher von den Mengen in den Preisblättern abweichen. Die angegebenen Mengen sind deshalb unverbindlich. Das Auftragsvolumen kann insoweit variieren.

### **5. Konzept**

Das ebenfalls mit dem Angebot einzureichende **Konzept zur Gewährleistung der wirtschaftlich und nachhaltigsten Reiseverbindungen** unter Berücksichtigung der auftraggeberseitig vorgegebenen Anforderungen soll u. a. Aussagen zu folgenden Punkten enthalten:

- a) Welche Serviceleistungen werden angeboten?
- b) Zu welchen Geschäftszeiten erfolgt die Buchungsabwicklung?
- c) Wie und wann erfolgen die Abrechnungen der Leistungen? Bitte beachten Sie, dass Rechnungen für jeden Geschäftsbereich und auch für einzelne Projekte der einzelnen Geschäftsbereiche gesondert zu erstellen sind.
- d) Wie erfolgt die Koordination, Vorbereitung, Auswahlmöglichkeiten für Reisverbindungen (mit Angabe zum Übermittlungsformat, Excel, Word etc.)? Wie ist die Durchführung, und Abschluss von Reisebuchungen gestaltet?
- e) Wie ist die Kommunikation und Kundenbetreuung während des Buchungsprozesses gewährleistet?
- f) Wie ist das Datenmanagement gestaltet und wie wird die Qualitätssicherung bei Buchungen gewährleistet?
- g) Durch welche Mechanismen wird die Buchung zu den wirtschaftlich günstigsten Bedingungen sichergestellt?
- h) Durch welche Mechanismen wird sichergestellt, dass neben der wirtschaftlichsten Reiseverbindung auch die nachhaltigste Reiseverbindung vorgeschlagen werden,

welche den geringsten CO<sup>2</sup> Ausstoß verursacht? Angaben dazu, ob es für umweltfreundliche Reiseverbindung eine vertragliche Bindung mit exklusiven Rechten/Pflichten zu bestimmten Anbietern, Airlines oder sonstigen Reiseveranstaltern bestehen.

- i) Weiterhin ist darzulegen, wie die Erreichbarkeit, Reaktionszeiten, Kurzfristigkeit von Buchungen, Umbuchungen und sonstige Modalitäten innerhalb der Woche, am Wochenende und an Feiertagen ist.
- j) Wie ist der Prozess bei Erstattungen und Geltendmachung von Stornierungen?
- k) Angaben dazu, ob und wie bei besonderen Anforderungen, z.B. bei einem hochwertigen Musik-Instrumenten als Gepäckstück oder Buchungen für große Gruppen oder Orchester, den Besonderheiten Rechnung getragen wird.

Bitte erläutern Sie die Punkte a bis k des Konzepts auf einer gesonderten Anlage, welche mit dem Angebot einzureichen ist.

## **6. Preisblatt**

Bitte beachten Sie: Es sind alle Positionen zu beziffern und anzubieten. Falls keine Kosten anfallen, ist die Position mit 0,00 Euro auszuweisen.