

Opis przedmiotu zamówienia

I. Rezerwacja, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów lotniczych

1. Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe, opłaty klimatyczne).
2. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem lub przy pomocy udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim, narzędzia online. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
3. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów.
4. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
5. Bilety oraz inne niezbędne dokumenty podróży Wykonawca będzie przysyłał na wskazany przez Zamawiającego adres e-mailowy lub w formie papierowej w przypadku, gdy na danej trasie nie jest dostępny bilet elektroniczny, pod adres wskazany przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godzin przed terminem podróży.
6. W szczególnych wypadkach jest możliwe uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
7. Wykonawca jest zobowiązany bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje przekazane telefonicznie muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową pod rygorem nieważności.
8. Wykonawca jest zobowiązany do proponowania optymalnego połączenia oraz na żądanie Zamawiającego, co najmniej trzech połączeń alternatywnych, z uwzględnieniem najkorzystniejszych stawek obowiązujących w dniu realizacji zlecenia oraz optymalnych połączeń dla pasażera, spośród ofert wszystkich Przewoźników. Połączenia zaproponowane przez Wykonawcę będą połączeniami:

- a) najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej liczbie międzylądowań oraz przesiadek;
 - b) najtańszymi połączeniami z uwzględnieniem obniżenia standardu lotu.
9. W przypadku połączeń wieloetapowych wymagane jest przedstawienie tylko takich połączeń, gdzie przesiadka ma miejsce w ramach jednego lotniska.
 10. Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia pełnej wartości biletu lotniczego uwzględniającej wszelkie koszty, w tym opłatę lotniskową, podatki lokalne i międzynarodowe, opłatę paliwową i wartość wymaganą przez linię lotniczą–przewoźnika za konkretny bilet.
 11. Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji w terminie nie dłuższym niż 4 godziny od złożenia zamówienia przez Zamawiającego. Powiadomienie musi zawierać informację: o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu; o miejscu i terminie (data, godzina) wylotu; o miejscu i terminie (data, godzina) przylotu; o czasie trwania lotu - a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu i o liczbie i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data, godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki; o klasie biletu oraz warunkach taryfy; o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w złotych polskich (w przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi według średniego kursu NBP na dany dzień); o możliwości i warunkach anulowania biletu; o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu; o możliwości zmian danych dotyczących pasażera; o możliwości zmiany trasy podróży.
 12. Wykonawca zobowiązany jest informować Zamawiającego drogą e-mailową na adres podany podczas dokonywania zlecenia o zbliżających się terminach wykupu biletów lotniczych przy dokonanych wcześniej rezerwacjach.
 13. Założona rezerwacja biletów lotniczych, nie potwierdzona przez osobę upoważnioną ze strony Zamawiającego do wykupu biletów, zostanie automatycznie anulowana bez zobowiązań finansowych.
 14. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego weryfikowania dokonanych dla Zamawiającego rezerwacji lotniczych pod kątem możliwości znalezienia dodatkowych oszczędności dla Zamawiającego, przez co rozumie się uzyskanie oferty na przelot

lotniczy najkorzystniejszej cenowo i optymalnych połączeń dla pasażera. Wykonawca będzie dokonywał weryfikacji zarówno w momencie dokonywania rezerwacji, w okresie pozostającym do dnia wykupienia biletu, a najpóźniej w dniu wystawienia biletu.

15. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
16. Wykonawca jest zobowiązany nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu oraz przy rezygnacji z lotu przed określonym terminem oraz dokonywaniu zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych potrąceń pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej.
17. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca przedstawi nie mniej niż trzy możliwe transfery z miejsca wskazanego podczas składania zamówienia przez Zamawiającego na lotnisko, z którego odbywać się będzie wylot i/lub z lotniska zagranicznego, na którym kończyć się będzie podróż „tam” do miejsca wskazanego podczas składania zlecenia przez Zamawiającego. Wykonawca przedstawi informacje o: cenie transferu; rodzaju środka transportu; odległości z miejsca docelowego transferu do miejsca wskazanego przez Wykonawcę podczas składania zamówienia; o rozkładzie jazdy.
18. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca dokona rezerwacji i zakupu transferu z i/lub na lotnisko w ramach umowy z Wykonawcą.

II Rezerwacja, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów kolejowych

1. Wykonawca zobowiązany jest bez dodatkowych kosztów ze strony Zamawiającego do kompleksowej obsługi w zakresie rezerwacji, zakupu i dostawy biletów.
2. Wykonawca w odpowiedzi na zapytanie Zamawiającego zobowiązany jest do proponowania optymalnego połączenia oraz na żądanie Zamawiającego, co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
 - a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek;
 - b) najtańszego połączenia;
3. Rezerwacja, zakup i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy

telefonicznie, e-mailem lub przy pomocy udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim, narzędzia online. Wybór formy przekazywanych zamówień należy do Zamawiającego.

4. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów chyba, że przewoźnik nie dopuszcza takiej możliwości.
5. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
6. Bilety Wykonawca będzie przysyłał na wskazany przez Zamawiającego adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży.
7. W szczególnych wypadkach jest możliwe uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
8. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.
9. Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji w terminie nie dłuższym niż 4 godziny od złożenia zamówienia przez Zamawiającego. Powiadomienie musi zawierać informację: o przewoźniku świadczącym usługę przewozu; o miejscu i terminie (data, godzina) odjazdu pociągu; o miejscu i terminie (data, godzina) przyjazdu pociągu; o czasie trwania przejazdu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania przejazdu i ilości oraz miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z godzinami przyjazdu i odjazdu; o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej); o możliwości i warunkach anulowania biletu.

III. Rezerwacja i zakup miejsc hotelowych.

1. W ramach świadczonych przez Wykonawcę usług dotyczących rezerwacji pokoi hotelowych i zakup miejsc hotelowych w kraju i za granicą Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania konkretnego hotelu, jego standardu, lokalizacji i otrzymywania voucherów.

2. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo przedstawić nie mniej niż 3 warianty cenowe możliwości dokonania rezerwacji i zakupu miejsc hotelowych. W przypadku gdy Zamawiający wskaże konkretny hotel Wykonawca nie ma obowiązku przedstawiać 3 różnych propozycji. Na życzenie Zamawiającego Wykonawca dokona rezerwacji miejsc hotelowych z wyłączeniem śniadań.
3. Oferta musi zawierać informację o: odległości od punktu wskazanego podczas składania zamówienia, możliwości i terminie bezkosztowego anulowania rezerwacji, godzinach zameldowania i wymeldowania.
4. Wykonawca jest zobowiązany przedstawić Zamawiającemu dostępne w danej lokalizacji hotele o wskazanym przez Zamawiającego standardzie i cenie odpowiadającej limitowi zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej. W przypadku braku miejsc w hotelu w standardzie wskazanym przez Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest do wskazania alternatywnych możliwości rezerwacji pokoi hotelowych wraz ze szczegółową kalkulacją cenową.
5. Rezerwacja i zakup miejsc hotelowych ze śniadaniami lub bez śniadania, odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem lub przy pomocy udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim, narzędzia online. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
6. Potwierdzenia rezerwacji miejsc hotelowych oraz inne niezbędne dokumenty związane z rezerwacją miejsc hotelowych Wykonawca będzie przysyłał na wskazany przez Zamawiającego w trakcie procesu rezerwacji adres e-mailowy lub dostarczy dokumenty w formie papierowej w przypadku, gdy niemożliwe jest wygenerowanie potwierdzenia rezerwacji w wersji elektronicznej, pod adres wskazany przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży.
7. W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu i terminu przekazania Zamawiającemu niezbędnych dokumentów jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.

IV. Wymagania dodatkowe:

1. Zamawiający ma prawo do:
 - a) zwiększenia bądź zmniejszenia liczby rezerwacji, zakupu i dostawy biletów, miejsc hotelowych lub procedur wizowych pod warunkiem nie przekroczenia wartości umowy; Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu; Ilości podane w zapytaniu ofertowym określają szacunkowe potrzeby w okresie obowiązywania umowy i nie stanowią zobowiązania dla Zamawiającego, ani podstawy do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych przez Wykonawcę.
 - b) weryfikacji propozycji lotów, przejazdów, miejsc hotelowych i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że propozycje nie są najkorzystniejsze, to może zażądać od Wykonawcy nowej korzystniejszej oferty.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia Zamawiającemu osoby lub osób do kontaktu dostępnej w nagłych przypadkach przez całą dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji.
3. Wykonawca zobowiązany jest do przesyłania ofert niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 4 godzin od momentu otrzymania zapytania od Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązany jest do przejścia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do dostawcy usługi.
5. Wykonawca zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań celem wyjaśnienia reklamacji w możliwie najkrótszym czasie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od daty przyjęcia reklamacji lub skargi.
6. Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby Zamawiający został objęty programem lojalnościowym, za pośrednictwem którego, dokonując zakupu biletów lotniczych związanych z zagraniczną podróżą służbową, na otwarte w programie konto Zamawiającego wpływać będą punkty, które następnie Zamawiający będzie mógł wykorzystać na zasadach określonych w danym programie lojalnościowym. W przypadku objęcia programem lojalnościowym Zamawiającego obowiązek naliczania każdorazowego biletu do odpowiedniego programu lojalnościowego będzie spoczywał na Wykonawcy. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia wszelkiej pomocy każdorazowo, przy

wykorzystaniu punktów zgromadzonych przez Zamawiającego, w szczególności przy zamianie punktów na bilety–nagrody, w sytuacji, w której istnieje konieczność dokonania dodatkowej opłaty. Rozliczenie nastąpi na podstawie prawidłowo wystawionej faktury.

7. W przypadku anulowania przez Zamawiającego potwierdzonej rezerwacji zwroty dokumentów podróży przyjmowane są przez Wykonawcę w dniu jej zgłoszenia.
8. Koszty związane z anulowaniem rezerwacji ponoszone są przez Zamawiającego zgodnie z zasadami anulowania rezerwacji, o których Wykonawca ma obowiązek poinformować Zamawiającego w momencie dokonywania rezerwacji.
9. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia i przesyłania comiesięcznych zestawień zbiorczych w wersji elektronicznej z wykorzystania kwoty umowy zawierających: imię i nazwisko osoby, której dotyczyła rezerwacja, trasę przejazdu lub miejsce noclegu (nazwa hotelu i miejscowość), datę podróży, cenę jednostkową do zapłacenia. Raport Zamawiający otrzyma na wskazany adres e-mailowy w terminie do 15 dnia miesiąca następnego.