

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

### 1. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje:

- 1) rezerwacje i sprzedaż biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen;
- 2) sprzedaż biletów kolejowych zagranicznych oraz sprzedaż biletów kolejowych krajowych zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów, klas kolejowych według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen;

### 2. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:

#### Bilety lotnicze

1. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy e-mailem lub telefonicznie. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego;
2. Za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”;
3. 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);
4. Wykonawca w zadeklarowanym w ofercie czasie ..... godzin\* (nie później jednak niż w ciągu 5 godzin) od momentu przekazania zapytania przez Zamawiającego, zobowiązuje się do przesłania Zamawiającemu (na adres e-mail wskazany przy składaniu zlecenia) optymalną ofertę przelotu, odpowiadającą wymaganiom określonym w zleceniu wraz z przedstawieniem co najmniej dwóch połączeń alternatywnych (jeśli Zamawiający nie zrezygnował z takiego wymagania) uwzględniających:
  - połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań i przesiadek,
  - najtańszego połączenia,
  - informacji jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego;
  - nazw linii lotniczych;
  - najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży;
  - doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży;
5. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych i możliwość ich łączenia;
6. Wykonawca zobowiązany jest stosować przy sprzedaży biletów minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej;
7. Wykonawca zobowiązany jest realizować bilety lotnicze, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika. O każdej obniżce, upuście czy promocji zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego;
8. Bilety lotnicze wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej, o formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający;
9. Wykonawca bezpłatnie dostarczy w sytuacjach nagłych dokumenty podróży (bilety lotnicze) w miejsca wskazane przez Zamawiającego lub do własnego punktu obsługi klientów na lotnisku, ewentualnie do punktu sprzedaży biletów lotniczych przewoźnika, który realizuje przelot, niezwłocznie od momentu złożenia zlecenia;
10. Wykonawca dokona rezerwacji biletu po dokonaniu wyboru wariantu przelotu przez Zamawiającego.

11. Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów lotniczych oraz na bieżąco informował o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży.
12. W dniu, w którym będzie przypadał termin wykupu danego biletu lotniczego, Zamawiający będzie otrzymywał od Wykonawcy wiadomość przesłaną na adres poczty elektronicznej (wskazany przez Zamawiającego przy składaniu zlecenia) z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji, z wyprzedzeniem co najmniej 6 godzin do momentu wykupu biletu w oferowanej cenie.
13. Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania konkretnego połączenia, na które to Wykonawca zobowiązany jest zarezerwować bilet.
14. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w całym okresie obowiązywania umowy był ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia, na sumę gwarancyjną nie mniejszą niż 100000,00zł.
15. Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów, zawierające następujące informacje:
  - linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;
  - miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska);
  - miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska);
  - o klasie biletu oraz warunkach taryfy;
  - o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w zł polskich. W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;
  - o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
  - o możliwości i warunkach anulowania biletu;
  - o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu;
16. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży;
17. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych;
18. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych;
19. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego i przesłany bezpośrednio z terminala GDS(Globalnego Systemu Dystrybucji) użytkowanego przez Wykonawcę na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego;
20. Zamawiający może odwołać rezerwację objętą zamówieniem, dokonać zmiany rezerwacji w zakresie trasy i/lub terminu podróży lub dokonać rezygnacji z zakupionego biletu lotniczego. Jeżeli zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym spowoduje zmianę ceny biletu/biletów, Zamawiający pokryje udokumentowaną różnicę w cenie. Poza różnicą w cenie, o której mowa powyżej, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.

#### **Bilety kolejowe**

1. Sprzedaż i dostawa biletów kolejowych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy e-mailem lub telefonicznie. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego;
2. Wykonawca w zadeklarowanym w ofercie czasie ..... godzin\* (nie później jednak niż w ciągu 5 godzin) od momentu przekazania zapytania przez Zamawiającego, zobowiązuje się do przesłania Zamawiającemu (na adres e-mail wskazany przy składaniu zlecenia) optymalną ofertę przejazdu, odpowiadającą wymaganiom określonym w

zleceniu wraz z przedstawieniem co najmniej dwóch połączeń alternatywnych (jeśli Zamawiający nie zrezygnował z takiego wymagania) uwzględniających:

- połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i najmniejszej ilości przesiadek,
  - najtańszego połączenia;
3. Tam gdzie jest to możliwe Wykonawca wystawi bilet w wersji elektronicznej;
  4. Bilet elektroniczny wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego i przesłany na adres mailowy wskazany w umowie.
  5. W przypadku braku możliwości wystawienia biletu w wersji elektronicznej na dane połączenie kolejowe Wykonawca wystawi bilet w wersji papierowej;
  6. Wykonawca bezpłatnie dostarczy bilet w wersji papierowej do siedziby Zamawiającego;
  7. W sytuacjach nagłych Wykonawca bezpłatnie dostarczy bilety kolejowe w wersji papierowej niezwłocznie od momentu złożenia zlecenia;
  8. Potwierdzenie zakupu biletu kolejowego powinno zawierać następujące informacje:
    - oznaczenie przewoźnika,
    - dane pasażera/ów (imię i nazwisko),
    - miejsce i termin (data i godzina) odjazdu i przyjazdu,
    - informacje o ewentualnych przesiadkach,
    - rodzaj pociągu oraz klasę podróży,
    - numer pociągu, wagonu oraz miejsca do siedzenia,
    - cenę biletu (z uwzględnieniem ceny biletu przewoźnika z przewidzianymi wszystkimi należnymi podatkami, opłatami oraz innymi należnościami);
  9. Zamawiający może zlecić zakup biletu zagranicznego na dany termin, ale nie na konkretne połączenie;
  10. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.

### 3. Wymagania dodatkowe:

1. Zamawiający ma prawo do:
  - niewykorzystania części zakupu biletów w zależności od faktycznego zapotrzebowania Zamawiającego. W przypadku, gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy będzie niższe od wynagrodzenia maksymalnego, Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
  - zwiększenia ilości rezerwacji, zakupu i dostawy biletów pod warunkiem nie przekroczenia wartości umowy. Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
  - weryfikacji propozycji połączeń i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji;
  - zmiany standardu usług przy wyborze połączenia lotniczego oraz do rezygnacji z usługi dostarczenia biletu;
2. Wymagania stawiane Wykonawcy:
  - dysponuje biurem obsługi na terenie Polski (siedziba główna lub oddział), otwartym co najmniej 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku) w godz. od 8.00 do 18.00;
  - przydzieli osobę (tzw. opiekuna Zamawiającego) odpowiedzialnego za realizację umowy zawartej na podstawie niniejszego zamówienia;
  - zapewni odpowiednią liczbę osób obsługujących przedmiot niniejszego zamówienia. Wykonawca będzie zobowiązany do wyznaczenia pracowników i czynnej linii telefonicznej oraz adresu e-mail dla kontaktów pracowników Zamawiającego w trakcie realizacji umowy, w godzinach 8-18 w dni robocze, umożliwiającej dokonanie rezerwacji i dokonanie jej zmian.
  - zapewnieni „serwis alarmowy” - Call Center/„help desk” – czynny również poza godzinami pracy Wykonawcy;

3. 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, datę podróży, cenę jednostkową do zapłacenia. Raport Zamawiający otrzyma na wskazany adres e-mailowy w terminie do 15 dnia miesiąca następnego.

\*czas odpowiedzi jest jednym z kryterium wyboru najkorzystniejszej oferty i Wykonawcę będzie obowiązywał zadeklarowany w ofercie czas.