

## Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)

**I. Przedmiot zamówienia**

Kompleksowa obsługa Polskiej Agencji Kosmicznej w zakresie rezerwacji, sprzedaży, dostawy biletów lotniczych, miejsc noclegowych (świat), polis i biletów kolejowych (zagranica).

**II. Szczegółne warunki realizacji zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa Polskiej Agencji Kosmicznej w zakresie:
  - a) rezerwacji, sprzedaży, dostawy biletów lotniczych na trasach krajowych i zagranicznych wraz z pośrednictwem w procesie uzyskiwania wiz,
  - b) rezerwacji, sprzedaży, dostawy biletów kolejowych na trasach zagranicznych,
  - c) rezerwacji, sprzedaży, dostawy miejsc noclegowych w kraju i za granicą,
  - d) pośrednictwa w procesie uzyskiwania, sprzedaży i dostaw polis ubezpieczeniowych na trasach zagranicznych.
2. Kompleksowa, całodobowa (24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączać dni ustawowo wolnych od pracy) obsługa Polskiej Agencji Kosmicznej (dalej zwanej Zamawiającym) w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych i kolejowych, miejsc noclegowych oraz polis odbywać się będzie przez platformę zamówieniową wspieraną formą mailową oraz awaryjnie poprzez serwis Call Center. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie każdorazowo do Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązany jest:
  - a) do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych;
  - b) do bezzwłocznego informowania Zamawiającego o wszystkich zmianach dotyczących rezerwacji.
4. Wykonawca zapewni pośrednictwo i reprezentację Zamawiającego we wszelkich sprawach reklamacyjnych dotyczących nieprawidłowości w usługach objętych przedmiotem umowy, monitorowanie przebiegu procesu reklamacyjnego oraz poinformuje Zamawiającego o jego wyniku.
5. Zamówienie nie potwierdzone przez administratora, zostanie automatycznie anulowane bez zobowiązań finansowych.
6. Zamawiający ma prawo do:
  - a) zwiększenia bądź zmniejszenia ilości rezerwacji, zakupu i dostawy biletów pod warunkiem nieprzekroczenia wartości umowy. Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
  - b) weryfikacji cen poprzez porównanie oferty wykonawcy z bieżącymi ofertami dostępnymi w Internecie. Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że propozycje składane przez Wykonawcę nie są najkorzystniejsze, może zażądać od Wykonawcy zakupu oferty najkorzystniejszej/wskazanej przez Zamawiającego.
7. Zamawiający może odwołać rezerwację objętą zamówieniem, dokonać zmiany rezerwacji w zakresie trasy i/lub terminu podróży lub dokonać rezygnacji. Jeżeli zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym spowoduje zmianę ceny, Zamawiający pokryje różnicę w cenie, udokumentowaną przez Wykonawcę. Poza różnicą w cenie, o której mowa powyżej, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.
8. W przypadku gdy Wykonawca nie dostarczy zamówienia w terminie, Zamawiającemu przysługuwać będzie możliwość skorzystania z usługi u podmiotu trzeciego oraz roszczenie do Wykonawcy zwrotu kosztów zakupu usługi.

Pojęcie	Definicja / Opis	
Delegacja	Definicja	1. Za jedną delegację rozumie się całość podróży jednego delegowanego i wszystkie związane z tą delegacją koszty.
Platforma zamówieniowa	Definicja	1. Platforma zamówieniowa to platforma, która zapewni obsługę wszystkim wskazanym przez Zamawiającego osobom (zwanymi dalej Użytkownikami) przez 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, nie wyłączać dni ustawowo wolnych od pracy.
	Opis szczegółowy	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Platforma zapewni konta indywidualne (dla każdego Użytkownika do tworzenia rezerwacji) oraz konta administratorskie (do zatwierdzania rezerwacji).</li> <li>2. Poprzez platformę Użytkownicy dokonywać będą rezerwacji biletów lotniczych, kolejowych, miejsc noclegowych oraz uzyskają polisę, a administratorzy zatwierdzać będą zamówienia do realizacji.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. W przypadku braku możliwości obsługi poprzez platformę obsługa odbywać się będzie drogą mailową -wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie każdorazowo do Zamawiającego.</li> <li>4. Liczba kont zależeć będzie od liczby pracowników Polskiej Agencji Kosmicznej (przybliżona wartość to od 70 do 100 kont).</li> <li>5. W trakcie wdrożenia platformy Wykonawca przeszkoli wszystkich Użytkowników z jej obsługi bez dodatkowych kosztów.</li> <li>6. Szczegółowa ścieżka procesu ustalona zostanie na etapie wdrożenia, minimalne wymagania dotyczące platformy powinny zawierać: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) możliwość wgrania przez Użytkowników dat urodzenia, kart lojalnościowych, zniżkowych i innych;</li> <li>b) konieczność wgrania przez Użytkownika wniosku delegacyjnego do platformy na początku procesu rezerwacji (dokument niezbędny do akceptacji kosztów delegacji);</li> <li>c) konieczność ustawienia limitów zgodnych z polityką Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 października 2022 roku w prawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz.U. 2022 poz. 2302) – wraz z ewentualnymi zmianami;</li> <li>d) konieczność ustawienia innych limitów/ograniczeń zgodnych z polityką Polskiej Agencji Kosmicznej;</li> <li>e) konieczność wgrania polisy na trasach zagranicznych.</li> </ol> </li> </ol>
Call Center	Definicja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Serwis telefoniczny, który zapewni alarmową obsługę wszystkich Użytkowników Zamawiającego 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy.</li> </ol>
	Opis szczegółowy	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. W ramach serwisu telefonicznego Użytkownicy będą mogli dokonać alarmowych zmian rezerwacji lub uzyskać informacje dotyczące swojej podróży. Jest to numer alarmowy, zmiany mogą następować tylko w sytuacjach kryzysowych. O wszelkich zmianach zostaną poinformowani administratorzy.</li> </ol>
Bilet lotniczy	Definicja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Za jeden bilet lotniczy należy rozumieć bilet na trasie tam i z powrotem.</li> <li>2. Przez pojęcie bilet „tam” należy rozumieć bilet z miejsca wskazanego przez Zamawiającego do miejsca docelowego/miejsca zakończenia podróży, składającej się z lotu bezpośredniego lub kilku lotów z przesiadką. Pod pojęciem bilet „z powrotem” należy rozumieć powrót z wyznaczonego miejsca, wskazanego przez Zamawiającego do ostatecznej lokalizacji, na który składa się albo lot bezpośredni lub przelot z przesiadką.</li> <li>3. Jeśli etapy podróży obsługiwane są przez różne linie lotnicze, loty te nadal liczone są jako całość – jeden bilet lotniczy.</li> <li>4. Zamawiający może zastrzec zakup biletów w jedną stronę lub bilet open jaw.</li> <li>5. Standardowo przelot odbywać się będzie w klasie ekonomicznej, na życzenie Zamawiającego klasa przelotu może zostać zmieniona.</li> </ol>

	Opis szczegółowy	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. W ramach przedmiotu zamówienia przewiduje się zakup około 300 sztuk biletów lotniczych.</li> <li>2. Bilety lotnicze wystawiane będą w formie biletów elektronicznych i zawierać będą co najmniej następujące informacje: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) oznaczenie linii lotniczej (przewoźnika),</li> <li>b) nr biletu,</li> <li>c) dane pasażera/ów (imię, nazwisko),</li> <li>d) nr lotu,</li> <li>e) miejsce i termin (data, godzina) wylotu i przylotu,</li> <li>f) informacje o ewentualnych przesiadkach,</li> <li>g) informacje o bagażu,</li> <li>h) całkowitą cenę biletu (z uwzględnieniem ceny biletu przewoźnika z przewidzianymi wszystkimi należnymi podatkami, dopłatami, opłatami oraz innymi należnościami).</li> </ol> </li> <li>3. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług będących przedmiotem umowy (w zakresie zakupu biletów lotniczych) spełniających standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego).</li> <li>4. Wykonawca będzie pośredniczył w procesie uzyskiwania wiz (przekaze niezbędne formularze, skompletuje niezbędną dokumentację, terminowo złoży w odpowiedniej placówce dyplomatycznej komplet dokumentów niezbędnych do uzyskania wizen, dostarczenia paszportów z otrzymaną wizą do wskazanego przez Zamawiającego biura, uiszczenia w imieniu Zamawiającego w ramach wynagrodzenia wszystkich opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizen, wraz z ewentualnym ubezpieczeniem i dodatkowymi opłatami np. opłat pocztowych, usług kurierskich, a także będzie informował Zamawiającego o kolejnych etapach i przewidywanym okresie trwania usługi wizowej. W przypadku gdy Wykonawca nie dostarczy paszportu wraz z wizą w terminie 20 dni Zamawiającemu przysługiwać będzie możliwość skorzystania z Usługi u podmiotu trzeciego oraz roszczenie do Wykonawcy o zwrot kosztów zakupu Usługi u podmiotu trzeciego.</li> <li>5. Na życzenie Zamawiającego możliwa jest odprawa on-line przy przelotach pasażerskich dla Użytkowników.</li> <li>6. Wykonawca na etapie realizacji umowy zobowiązany jest dostarczać Zamawiającemu informacji nt. zasad przekraczania granic i przebywania na terytorium państwa, którego dana zagraniczna podróż służbowa dotyczy.</li> </ol>
Bilet kolejowy	Definicja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Za jeden bilet kolejowy należy rozumieć bilet na trasie tam i z powrotem na trasach zagranicznych.</li> <li>2. Przez pojęcie bilet „tam” należy rozumieć bilet z miejsca wskazanego przez Zamawiającego do miejsca docelowego/miejsca zakończenia podróży, składającej się z przejazdu bezpośredniego lub kilku przejazdów z przesiadką. Pod pojęciem bilet „z powrotem” należy rozumieć powrót z wyznaczonego miejsca, wskazanego przez Zamawiającego do ostatecznej lokalizacji, na który składa się albo przejazd bezpośredni lub przejazd z przesiadką.</li> <li>3. Jeśli etapy podróży obsługiwane są przez różne linie kolejowe, przejazdy te nadal liczone są jako całość – jeden bilet kolejowy.</li> <li>4. Zamawiający może zastrzec zakup biletów w jedną stronę</li> <li>5. Standardowo przejazd odbywać się będzie w II klasie, na życzenie Zamawiającego klasa przejazdu może zostać zmieniona.</li> </ol>
	Opis szczegółowy	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. W ramach przedmiotu zamówienia przewiduje się zakup około 20 sztuk biletów kolejowych.</li> <li>2. Bilety kolejowe wystawiane będą w formie biletów elektronicznych i zawierać będą co najmniej następujące informacje: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) oznaczenie przewoźnika,</li> <li>b) dane pasażera/ów (imię i nazwisko),</li> </ol> </li> </ol>

		<p>c) miejsce i termin (data i godzina) odjazdu i przyjazdu,</p> <p>d) informacje o ewentualnych przesiadkach,</p> <p>e) rodzaj pociągu oraz klasę podróży,</p> <p>f) numer pociągu, wagonu oraz miejsca do siedzenia,</p> <p>g) cenę biletu (z uwzględnieniem ceny biletu przewoźnika z przewidzianymi wszystkimi należnymi podatkami,</p> <p>h) opłatami oraz innymi należnościami);</p> <p>3. Wykonawca na etapie realizacji umowy zobowiązany jest dostarczać Zamawiającemu informacji nt. zasad przekraczania granic i przebywania na terytorium państwa, którego dana zagraniczna podróż służbowa dotyczy.</p>
Miejsce noclegowe	Definicja	<p>1. Za jedno miejsce noclegowe należy rozumieć rezerwację miejsca noclegowego na jedną lub więcej nocy dla jednej osoby w hotelach, apartamentach hotelowych i innych obiektach o charakterze noclegowym na terenie Polski oraz za granicą.</p> <p>2. Standard to rezerwacja pokoju ze śniadaniem serwowanym na terenie miejsca noclegowego, w którym następuje nocleg oraz możliwość bezkosztowego anulowania lub zmiany rezerwacji do dnia planowanego przyjazdu włącznie. W przypadku noclegów w hotelach, Zamawiający wymaga, aby zaproponowane hotele posiadały standard co najmniej trzygwiazdkowy według wskazań Zamawiającego.</p> <p>3. Każdy nocleg oznacza pełną dobę hotelową.</p>
	Opis szczegółowy	<p>1. 1. W ramach przedmiotu zamówienia przewiduje się zakup około 500 sztuk miejsc noclegowych.</p> <p>2. 2. Po dokonaniu rezerwacji Wykonawca przekazuje Użytkownikowi potwierdzenie rezerwacji, które stanowić będzie dokument potwierdzający zabezpieczenie przez Wykonawcę wszelkich świadczeń dotyczących realizacji usługi hotelowej zwalniając osobę, której dotyczy dane zlecenie, z obowiązku okazywania karty kredytowej w razie jej wymagania przez hotel.</p> <p>3. 3. Na potwierdzeniu Użytkownik musi otrzymać co najmniej następujące informacje w języku polskim (bez użycia skrótów):</p> <p>a) imię i nazwisko Gościa;</p> <p>b) termin zakwaterowania;</p> <p>c) nazwa, kategoria i adres miejsca noclegowego;</p> <p>d) rodzaj miejsca hotelowego wraz z klasą</p> <p>e) inne szczegóły rezerwacji (śniadanie, parking);</p> <p>f) oferta zwrotna / bezzwrotna – do kiedy</p> <p>g) możliwości i warunkach zmian lub anulowania rezerwacji;</p> <p>h) cena noclegu w złotych polskich (PLN) cena noclegu obejmuje w szczególności: cenę noclegu oraz wszelkie dodatkowe opłaty typu kaucje, taksy zabezpieczające, opłaty klimatyczne. W przypadku cen noclegów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień zakupu</p> <p>4. Przy obsłudze Wykonawca zobowiązany jest stosować przepisy rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 października 2022 roku w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz.U. 2022 poz. 2302).</p>
Ubezpieczenie	Definicja	<p>1. Za jedno ubezpieczenie należy rozumieć ubezpieczenie, które zaczyna się i kończy łącznie z czasem trwania delegacji w zaokrągleniu do pełnego dnia.</p>
	Opis szczegółowy	<p>1. Wykonawca będzie pośredniczył w zakupie i dostarczeniu gotowych polis</p> <p>2. Polisy zgodne ze szczegółowym opisem dodawane będą automatycznie do delegacji zagranicznych na platformie bez konieczności logowania się na innych stronach.</p>

		<p>3. W procesie pozyskiwania polis ubezpieczeniowych:</p> <p>a) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wystawił najtańsze polisy zawierającą podstawowy pakiet ubezpieczeń dla poszczególnych osoby/osób na czas trwania podróży „od-do”, zgodnie z zakupionym biletom lotniczym.</p> <p>b) Zamawiający wymaga przestania polisy w formie elektronicznej.</p> <p>c) Zamawiający wymaga, aby na każdej polisie znajdował się numer telefonu do całodobowej centrali alarmowej, do której ubezpieczony zgłaszał będzie powstałe szkody.</p> <p>d) Zamawiający wymaga, aby polisa ubezpieczeniowa obejmowała podstawowy pakiet ubezpieczeniowy, w tym co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KL – ubezpieczenie kosztów leczenia w zakresie: bezpośredniej opieki lekarskiej, badań, zabiegów, zakupu leków, transportu ubezpieczonego do szpitala, pobyt w szpitalu, transportu do kraju, podróży i pobytu osoby towarzyszącej, jeśli jej obecność jest niezbędna do załatwienia spraw związanych z powrotem ubezpieczonego do kraju, transport zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Polsce lub pochówku za granicą</li> <li>- NNW – ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków,</li> <li>- Ubezpieczenie bagażu od zaginięcia lub uszkodzenia.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="598 819 1412 1055"> <thead> <tr> <th>Ryzyko Ubezpieczeniowe/ minimalne kwoty ubezpieczenia</th> <th>Europa i wszystkie kraje basenu Morza Śródziemnego</th> <th>Reszta świata</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KL</td> <td>40.000,00 EUR</td> <td>70.000,00 EUR</td> </tr> <tr> <td>NNW</td> <td>25.000,00 zł</td> <td>25.000,00 zł</td> </tr> <tr> <td>Ubezpieczenie bagażu</td> <td>2500,00 zł</td> <td>2500,00 zł</td> </tr> </tbody> </table> <p>4. Zamawiający ma prawo do bezkosztowego anulowania polisy przed rozpoczęciem terminu ochrony ubezpieczeniowej.</p>	Ryzyko Ubezpieczeniowe/ minimalne kwoty ubezpieczenia	Europa i wszystkie kraje basenu Morza Śródziemnego	Reszta świata	KL	40.000,00 EUR	70.000,00 EUR	NNW	25.000,00 zł	25.000,00 zł	Ubezpieczenie bagażu	2500,00 zł	2500,00 zł
Ryzyko Ubezpieczeniowe/ minimalne kwoty ubezpieczenia	Europa i wszystkie kraje basenu Morza Śródziemnego	Reszta świata												
KL	40.000,00 EUR	70.000,00 EUR												
NNW	25.000,00 zł	25.000,00 zł												
Ubezpieczenie bagażu	2500,00 zł	2500,00 zł												
Opłata transakcyjna	Definicja	<p>1. Za opłatę transakcyjną należy rozumieć wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie usług związanych z rezerwacją, sprzedażą i dostawą jednego biletu lotniczego/kolejowego, miejsca noclegowego czy pośrednictwem w procesie uzyskiwania, sprzedaży i dostawy jednej polisy.</p> <p>2. Opłata ta będzie różna dla delegacji krajowych i zagranicznych i będzie to jedna opłata dotycząca wszystkich usług z zakresu danej rezerwacji.</p>												
	Opis szczegółowy	<p>1. Podana przez wykonawcę w ofercie wysokość opłaty transakcyjnej w zł brutto będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia, z zastrzeżeniem zmian określonych w umowie.</p>												

### III. Inne

1. 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 500 000,00 zł. W ciągu 5 dni od podpisania umowy Wykonawca przedstawi Zamawiającemu kopię polisy ubezpieczeniowej – będzie ją także aktualizował po wygaśnięciu.
2. Wymagany termin w zakresie zamówienia podstawowego realizowana będzie przez okres 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy nie dłużej jednak niż do wyczerpania środków przeznaczonych na jej realizację. Zamawiający może uruchomić prawo opcji w zakresie 50 % wartości zamówienia. Szczegółowy opis prawa opcji zawarty jest w zapisach umowy.