

**Opis Przedmiotu Zamówienia:**  
**Obsługa Zamawiającego w zakresie sukcesywnej rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych realizowanych na terenie Polski oraz poza jej granicami w latach 2024-2025**

1. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest usługa pośrednictwa w rezerwacji noclegów w hotelach oraz placówkach świadczących usługi noclegowe o charakterze innym niż hotele realizowanych na terenie Polski oraz poza jej granicami w okresie wskazanym w umowie.

Zamawiający przewiduje zlecenie noclegów liczbie ok. 820 osobodób (**360 krajowe oraz 460 zagraniczne**) w okresie od 01.07.2024 do 31.06.2025 r. w formie rezerwacji pojedynczych i grupowych krajowych i zagranicznych. Dodatkowo zamawiający przewiduje ok. 246 osobodób z prawa opcji w 2025r. **Zamawiający wymaga potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia z czasem reakcji na zgłoszenie nie dłuższym niż 2 godziny.**

Pod pojęciem czasu reakcji należy rozumieć czas, po jakim Wykonawca udzieli potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia Zamawiającego przesłanego za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany do kontaktu adres e-mail Wykonawcy i przystąpi do jego realizacji lub zgłosi konieczność uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do jego realizacji.

Zamówienie przewiduje możliwość skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji. Opcja dotyczy realizacji świadczenia usług tożsamyh do zamówienia podstawowego na okres do 3 kolejnych miesięcy. Zakres jakościowy zamówienia z prawa opcji jest tożsamy z zakresem jakościowym zamówienia podstawowego natomiast zakres ilościowy zamówienia z prawa opcji może wynosić do 30% wartości zamówienia podstawowego.

2. Specyfikacja zamówienia:

Zamawiający w trakcie realizacji umowy, zgodnie z formularzem ofertowym, będzie rozróżniał cztery rodzaje usług:

- a) rezerwacje krajowe – rezerwacje dokonywane przez wykonawcę dla jednej lub kilku osób (rezerwacje indywidualne) oraz rezerwacje grupowe;
- b) rezerwacje zagraniczne - rezerwacje dla jednej lub kilku osób (rezerwacje indywidualne) oraz rezerwacje grupowe;
- c) przejmowanie rezerwacji krajowych – polega na obsłudze i opłaceniu rezerwacji krajowej, założonej przez Zamawiającego lub przez inny podmiot działający na jego rzecz. Zamawiający korzysta z tej usługi najczęściej w przypadku, kiedy ma możliwość uzyskania preferencyjnych warunków rezerwacji. W przypadku przejmowania rezerwacji Wykonawca powinien wziąć pod uwagę, że opłata transakcyjna może być jedynym zyskiem Wykonawcy;
- d) przejmowanie rezerwacji zagranicznych - polega na obsłudze i opłaceniu rezerwacji zagranicznej, założonej przez Zamawiającego lub przez inny podmiot działający na jego rzecz. Zamawiający korzysta z tej usługi najczęściej w przypadku, kiedy ma możliwość uzyskania preferencyjnych warunków rezerwacji lub z powodu innych okoliczności konieczne było założenie rezerwacji bezpośrednio w obiekcie noclegowym. W przypadku przejmowania rezerwacji Wykonawca powinien wziąć pod uwagę, że opłata transakcyjna może być jedynym zyskiem Wykonawcy

3. Inne postanowienia dotyczące wymaganego sposobu realizacji przedmiotu zamówienia:

- a) Wykonawca jest zobowiązany dokonywać rezerwacji zgodnie z wymaganiami przesłanymi przez Zamawiającego, przy czym Zamawiający zastrzega możliwość wskazywania konkretnych obiektów, w których Wykonawca ma założyć rezerwację. Dotyczy to zarówno rezerwacji indywidualnych jak i grupowych;

- b) Wykonawca będzie niezwłocznie przekazywał Zamawiającemu drogą elektroniczną informacje o wszystkich zmianach dotyczących rezerwacji;
  - c) Zamawiający ma prawo każdorazowo sprawdzić, czy oferta lub rezerwacja przesłana przez Wykonawcę jest optymalna i w razie potrzeby wskazać miejsce, gdzie da się taką możliwość uzyskać, włączając w to systemy rezerwacyjne hoteli, sieci hoteli oraz innych portali rezerwacyjnych;
  - d) Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany do gwarantowania płatności przy pomocy karty kredytowej. Szczególnie będzie to dotyczyło sytuacji, kiedy hotel takiej gwarancji wymaga lub warunki bez kosztowego anulowania noclegu są dzięki temu bardziej korzystne.
  - e) W przypadku bezpośredniej korespondencji pomiędzy Wykonawcą a obiektem noclegowym Zamawiający może na każdym etapie żądać od Wykonawcy udostępnienia takiej korespondencji do wiadomości.
4. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje wybór) miejsc noclegowych, w tym hoteli, kwater prywatnych, które oferują usługi noclegowe, miejsc B&B, Przy czym hotele będą podstawowym wyborem, chyba, że w zapytaniu Zamawiającego przyjęte zostaną inne kryteria.
- a) na terenie Polski z uwzględnieniem przysługującego limitu na nocleg w podróży służbowej krajowej zgodnie z par. 8 i par. 16 Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie wysokości oraz warunków ustalania należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej (Dz.U. z 2013 r. poz. 167 z późn. zmianami). W sytuacji gdy oferta przekracza limit państwowy Wykonawca winien poinformować Zamawiającego o tym fakcie.
  - b) za granicą z uwzględnieniem przysługującego limitu na nocleg za granicą w kraju docelowym, określonego w załączniku do Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie wysokości oraz warunków ustalania należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej (Dz.U. z 2013 r., poz.167 z późn. zmianami). W sytuacji gdy oferta przekracza limit państwowy Wykonawca winien poinformować Zamawiającego o tym fakcie.
5. Rezerwacje objęte zamówieniem będą dotyczyły najczęściej pokoi jednoosobowych (ok. 90%) i dwuosobowych (ok. 10%) w obiektach hotelowych o standardzie minimum trzygwiazdkowym (\*\*\*)w zależności od indywidualnego zapotrzebowania Zamawiającego i kraju zakwaterowania. Zamawiający dopuszcza obniżenie lub podwyższenie standardu obiektu w wyjątkowych okolicznościach (np. wobec braku dostępności miejsc noclegowych w preferowanych standardach).
6. Rezerwacje noclegów dla Zamawiającego będą dokonywane po najniższych, możliwych do uzyskania przez Wykonawcę cenach przy uwzględnieniu wymogów Zamawiającego.
7. Zamawiający zobowiązuje Wykonawcę do informowania, jaką ocenę w serwisie [www.booking.com](http://www.booking.com) i [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com) mają proponowane hotele oraz uwzględniania wymagań Zamawiającego w tym zakresie - nie niżej niż 8,0 na ww. portalach.
8. Wykonawca winien dysponować 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**.
9. Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę osób obsługujących niniejsze zamówienie. Wykonawca będzie zobowiązany do wyznaczenia pracowników posługujących się płynnie językiem polskim oraz zapewnienia czynnej linii telefonicznej i adresu e-mail dla kontaktów z pracownikami Zamawiającego w trakcie realizacji umowy, w godzinach od 8:00 do 18:00 w dni powszednie, umożliwiając dokonywanie rezerwacji i ich zmian.
10. Wykonawca będzie zobowiązany do zapewnienia całodobowego numeru **telefonu alarmowego**, umożliwiającego uzyskanie pomocy w razie nieprzewidzianych problemów związanych z realizacją usługi oraz w sporadycznych przypadkach dokonywania rezerwacji poza godzinami pracy biura i w dni wolne od pracy, dla pracowników i gości Zamawiającego odbywających podróże, którzy w związku z wystąpieniem sytuacji losowych (np. odwołanie

lotu, problemy komunikacyjne, przedłużenie spotkania) nie mogą odbyć kolejnych etapów podróży w planowanym terminie i zgłoszą Wykonawcy konieczność zarezerwowania im dodatkowego noclegu. Numer telefonu alarmowego będzie zamieszczany na voucherach przesyłanych Zamawiającemu lub podawany w treści e-maila, w którym zostanie przesłany voucher.

11. Wykonawca, po każdorazowym otrzymaniu zgłoszenia drogą elektroniczną od Zamawiającego, będzie zobowiązany do przekazania Zamawiającemu tą samą drogą na wskazany adres informacji nt. minimum **trzech różnych propozycji noclegów** spełniających wymagania Zamawiającego wskazane w zapytaniu, uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje, wraz z podaniem informacji dotyczących w szczególności:
  - a) daty, do której możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji,
  - b) nazwy i adresu hotelu,
  - c) standardu hotelu,
  - d) odległości od wskazanego miejsca spotkania/wydarzenia,
  - e) ceny noclegu oferowanej przez hotel,
  - f) ceny noclegu po uwzględnieniu zaoferowanego przez Wykonawcę upustu,
  - g) wysokości opłaty city TAX,
  - h) czy w cenę pokoju wliczone jest śniadanie,
  - i) czy w cenę pokoju wliczone jest korzystanie z internetu,
  - j) czy osoba odbywająca podróż będzie zobowiązana ponieść dodatkowe koszty tymczasowe np. w postaci zwrotnego depozytu.
12. Czas na złożenie oferty Wykonawcy na złożone przez Zamawiającego zapytanie wynosi maksymalnie **5 godzin** od przesłania zapytania, jeśli było ono złożone w godzinach od 8:00 do 18:00 od poniedziałku do piątku (za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy), oraz 24 godzin od zapytania, jeśli było ono złożone w innym czasie. Czas reakcji liczony jest od wysłania zamówienia na wskazany do kontaktu adres e-mail Wykonawcy.
13. Wykonawca będzie zobowiązany do każdorazowego informowania Zamawiającego, w przedostatnim dniu, w którym możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji, drogą elektroniczną na wskazane adresy, że następnego dnia upływa termin odwołania rezerwacji, chyba że termin ten jest dniem wolnym od pracy Zamawiającego. Wówczas ww. powiadomienie powinno być dokonane w godzinach urzędowania Zamawiającego (**tj. w godzinach od 8:00 do 16:00**), w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym przedostatni dzień, w którym możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji. Wykonawca może opłacić taką rezerwację dopiero po wyraźnym potwierdzeniu ze strony Zamawiającego.
14. Wykonawca będzie zobowiązany do bezkosztowej zmiany dokonanej rezerwacji w zakresie terminu przyjazdu lub wyjazdu oraz osoby korzystającej, o ile fakt ten został zgłoszony w terminie.
15. Wykonawca zobowiązany będzie do udzielenia niezbędnych informacji w przypadku zauważonych przez delegowanego pracownika Zamawiającego problemów związanych z realizacją usługi w kraju docelowym, a także bezzwłocznego podejmowania wszystkich możliwych kroków zmierzających do wyeliminowania zaistniałych problemów.
16. Wykonawca zobowiązany będzie do pośrednictwa między Zamawiającym, a hotelem w sprawach reklamacyjnych, jak również zapewnienia doradztwa oraz niezbędnej pomocy w zakresie wszelkich zmian w czasie trwającej podróży.
17. Wykonawca będzie zobowiązany każdorazowo do przesyłania potwierdzenia dokonania rezerwacji wraz z numerem rezerwacji w formie **vouchera**. W przypadku rezerwacji indywidualnych, Zamawiający wymaga wystawienia dla każdej z nich indywidualnego vouchera imiennego. Minimalne wymagania dotyczące informacji zawartych na voucherze określa wzór umowy, stanowiący załącznik do SWZ.
18. Wykonawca dostarczy potwierdzenie rezerwacji noclegu /voucher drogą elektroniczną lub do siedziby Zamawiającego (jeśli muszą być wystawione w formie papierowej), **do dwóch tygodni od dokonania rezerwacji, a w sytuacji późniejszej rezerwacji - najpóźniej 24 godziny przed godziną rozpoczęcia podróży**, a w sytuacji gdy Zlecenie zostało złożone w terminie uniemożliwiającym przesłanie vouchera w tym terminie - 6 godzin przed

godziną rozpoczęcia podróży – w godzinach pracy Zamawiającego (tj. **w godzinach od 8:00 do 16:00**).

19. Zamawiający będzie pokrywał koszt **parkingu** w przypadku, jeżeli w zleceniu zostanie zawarta odpowiednia informacja o takim zapotrzebowaniu. Zamawiający nie będzie pokrywał kosztów innych dodatkowych usług, jeśli takowe nie zostały zawarte w zleceniu przekazanym Wykonawcy.
20. W miarę możliwości oferowanych przez hotel, Wykonawca zapewni realizację wyszczególnionych w zleceniu wymogów dodatkowych np. wcześniejszy check-in, późny check-out, dodatkowe wyposażenie pokoju.
21. Naliczana przez Wykonawcę opłata transakcyjna dotyczy jednej rezerwacji bez względu na liczbę noclegów i osób.
22. Wykonawca będzie zobowiązany do regulowania należności z tytułu dokonania rezerwacji i zapewnienia noclegów ze środków własnych.
23. Do faktury VAT winien być dołączony załącznik zawierający co najmniej: dokładny opis składników tworzących kwotę należną Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu umowy, tj.: cenę noclegu, wysokość zastosowanego upustu, a także datę, miejsce noclegu, nazwisko/a zakwaterowanego/ych, informację czy w cenę noclegu wliczone jest śniadanie oraz w przypadku hoteli zagranicznych kurs, po jakim została przeliczona kwota faktury wraz ze źródłem kursu (nazwa banku, data tabeli kursów). Zamawiający nie dopuszcza podwójnego przewalutowania. Tzn. cena hotelu ma być przeliczana bezpośrednio z waluty kraju, w którym znajduje się hotel na złoty polski, a to po średnim kursie sprzedaży NBP dla waluty kraju świadczenia usługi hotelowej obowiązujący w dniu rozpoczęcia usługi.
24. Wykonawca winien posiadać możliwość generowania raportów wykonanych rezerwacji (liczba osobodób, obrót całkowity – również w podziale na konkretne hotele lub konkretne nazwiska gości) i przedstawiania ich na każde żądanie Zamawiającego oraz przesyłania na koniec każdego miesiąca kalendarzowego na wskazany do kontaktu adres elektroniczny Zamawiającego.