**Załącznik nr 1 do SWZ**

**Nr postępowania: 200/2021/PN/DZP**

**Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie rezerwacji i sprzedaży biletów lotni­czych na trasach zagranicznych i krajowych wraz z ich dostarczeniem na adres Zamawiającego, na potrzeby pracowników, doktorantów i studentów Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olszty­nie. Usługa realizowana będzie sukcesywnie przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy, lub do wyczerpania kwoty, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na realizację zamówienia. Orien­tacyjna ilość biletów lotniczych (na różnych trasach), które Zamawiający zamierza zakupić w trak­cie trwania umowy wynosi 500 szt.
2. Najczęściej uczęszczane trasy (dane określone na podstawie zrealizowanych w okresie ostatnich 24 miesięcy transakcji - służą do celów porównawczych, nie stanowią zobowiązania do ich zrealizo­wania), to:
3. Rzym 10%,
4. Lwów 8%,
5. Nowy Jork 6%,
6. Frankfurt 6%,
7. Londyn 6%,
8. Pekin 5%,
9. Bruksela 4%,
10. Paryż 4%,
11. Madryt 4%,
12. Tokio 4%,
13. Lizbona 4%,
14. Dubaj 3%,
15. Moskwa 3%,
16. Wiedeń 2%.
17. Wykonawca zobowiązany będzie do:
18. rezerwacji miejsc i sprzedaży biletów lotniczych komunikacji międzynarodowej i krajowej z uwzględnieniem bezkolizyjnej relacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na da­nej trasie z uwzględnianiem najniższych dostępnych taryf publikowanych i stawek negocjowa­nych oraz stawek promocyjnych w klasach wymaganych przez Zamawiającego (szczegółowo określonych w zamówieniach jednostkowych), a także w klasie przewoźników z grupy tzw. Ta­nich Linii Lotniczych. Wykonawca zobowiązany jest wybierać bilety na połączenia lotnicze do­stępne w danych terminach na danej trasie, kierując się zasadą najniższej ceny biletów, dogod­nością połączeń, najkrótszym czasem oczekiwania na przesiadkę (maksymalnie do 5 godzin) oraz wymaganym standardem usług lotniczych, z zachowaniem uczciwości handlowej:
19. sprzedaży biletów lotniczych, których cena będzie zawierała wszelkie opłaty wymagane pra­wem krajowym i międzynarodowym, w szczególności opłaty lotniskowe, paliwowe, rezerwacyjne, podatkowe oraz ubezpieczenie;
20. stosowaniu minimalnych cen dostępnych w danym terminie z zachowaniem wymaganego standardu podróży;
21. dla każdego zamówienia jednostkowego (w formie: email, telefonicznie, faksem), przedsta­wienie każdorazowo w ciągu 2 godzin, przynajmniej trzech ofert przelotów na zamawianej trasie i w danym terminie, w celu umożliwienia wyboru najlepszej oferty cenowej w stosunku do po­trzeb i określonych przez pracownika możliwości finansowych;
22. termin złożenia i przesłania do Zamawiającego rezerwacji lotniczej po otrzymaniu zlecenia nie może być krótszy niż 1 godzina i dłuższy niż 6 godzin;
23. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zleceń od pracowników UWM - co najmniej 8 godzin w dni robocze, a we wszystkie soboty niebędące dniami świątecznymi co najmniej 4 godziny;
24. zagwarantowania utrzymania wybranej przez pracownika UW-M rezerwacji (taryfy i oferty biletowej) pod względem trasy i ceny, do czasu kiedy osoba upoważniona - pracownik Biura ds. Współpracy Międzynarodowej UW-M, zatwierdzi Wykonawcy realizację usługi dla pasa­żera - dotyczy tylko biletów na trasach zagranicznych. Lista osób upoważnionych ze strony Zamawiającego do zatwierdzania realizacji usług międzynarodowych będzie podana przy za­warciu umowy.
25. umożliwienia dokonywania rezerwacji biletów lotniczych przez wyjeżdżających służbowo pra­cowników, doktorantów i studentów UW-M osobiście, telefonicznie lub drogą elektroniczną (e- mail);
26. przypominania o zbliżających się terminach wykupów biletów przy dokonanych wcześniej re­zerwacjach;
27. uzyskania akceptacji ceny i warunków przewozu przez Zamawiającego przed wykupieniem bile­tu;
28. dostarczania na koszt i ryzyko Wykonawcy biletów lotniczych i faktur na adres wskazany przez Zamawiającego;
29. niezwłocznego informowania Zamawiającego o braku możliwości realizacji rezerwacji lub sprzedaży biletów, jeśli taka sytuacja będzie miała miejsce, wraz z uzasadnieniem. W przypadku braku takowych, należy przedstawić propozycje lotów w terminach najbliższych wymaganym;
30. zapewnienia Zamawiającemu możliwości dokonywania zmian w biletach w zakresie danych pa­sażera, terminu przelotu lub trasy biletu w zależności od regulaminu przewoźnika bez obciążania Zamawiającego dodatkowymi kosztami z zastrzeżeniem sytuacji, gdy będzie konieczna rekalkulacja ceny biletu (w takim przypadku Zamawiający zobowiązuje się do pokrycia powstałej niedopłaty, zaś Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu nadpłaty);
31. regulowania należności z tytułu zakupu biletów lotniczych oraz z tytułu wszelkich kosztów związanych z przewozem lotniczym, w tym z tytułu opłat lotniskowych ze środków własnych;
32. składanie ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowa­nia Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych pasażera;
33. negocjowania z przewoźnikiem korzystnych dla Zamawiającego warunków rezygnacji z zamó­wionych biletów oraz zapewnienie możliwości bezkosztowego zwrotu biletu w dniu jego sprze­daży w zależności od regulaminu przewoźnika;
34. zwrotu Zamawiającemu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warun­kami zastosowanej taryfy w przypadku konieczności zwrotu biletu (zwrot tych kosztów powi­nien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu na podstawie faktury kory­gującej);
35. sporządzania, bez dodatkowych opłat, comiesięcznych raportów z wykorzystania kwoty umowy, a w przypadku osiągnięcia 90% wartości kwoty umowy, niezwłoczne przekazanie informacji o powyższym pracownikowi Zamawiającego;
36. sporządzania, bez dodatkowych opłat, raportów z wystawionych przez Wykonawcę faktur za bi­lety lotnicze z wyszczególnieniem czynników cenotwórczych każdego biletu (taryfy, opłat lotni­skowych i opłaty transakcyjnej, innych);
37. wyznaczenia pracowników i numerów telefonów do kontaktów z pracownikami Zamawiające­go, włącznie z umożliwieniem pracownikom, doktorantom i studentom UW-M kontaktowania się z Wykonawcą i zamówienia biletu w trybie alarmowym (telefon alarmowy czynny 24 godz./dobę w każdy dzień tygodnia, bez względu na fakt, czy jest to dzień pracy Zamawiające­go, czy też nie).
38. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wystawił bilet lotniczy na wybrany wariant połączenia i dostarczył go wraz z fakturą niezwłocznie po wystawieniu na adres Zamawiającego lub w miejsce wskazane przez niego w terminie uzgodnionym, nie później jednak niż 24 godziny przed rozpoczę­ciem podróży, której dotyczy rezerwacja i zakup biletu. Zamawiający wymaga również, aby wysta­wione bilety były równocześnie dostarczone na pocztę email pasażera, oraz w przypadku biletów na trasach zagranicznych na pocztę email pracowników Biura ds. Współpracy Międzynarodowej UW-M, na adresy wskazane przy zawarciu umowy.
39. Na każdorazowe wezwanie Zamawiającego, Wykonawca będzie zobowiązany przedstawić (w for­mie pisemnej) uzyskane od przewoźnika poświadczenie wykazanej w zestawieniu ceny taryfowej biletu dotyczącej wybranego przez Zamawiającego zrealizowanego zlecenia. Ponadto, będzie zo­bowiązany do przedstawienia listy przewoźników, których ceny taryfowe biletów były brane pod uwagę przy wyborze najtańszej oferty przelotu, zgodnie z warunkami określonymi w zleceniu, z za­strzeżeniem, że Zamawiający może wezwać Wykonawcę do przedłożenia poświadczenia oraz listy przewoźników w terminie 7 dni od dnia dostarczenia comiesięcznego zestawienia oraz tylko do zle­ceń wskazanych na tym raporcie.
40. Zobowiązania Zamawiającego:
41. Zamawiający zastrzega, iż wylot oraz powrót może następować w każdym dniu tygodnia, w terminie podanym w zleceniu, z uwzględnieniem obowiązującego na danej trasie rozkła­du lotów;
42. Zamawiający dokonywać będzie zlecenia telefonicznie, pocztą elektroniczną lub faksem, w terminie nie krótszym niż 72 godz. przed planowanym terminem wylotu;
43. Zamawiający zastrzega sobie jednodniowy termin odstąpienia od złożonego zlecenia bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów (dotyczy założonych rezerwacji);
44. Zamawiający ustala, że rozliczenia z Wykonawcą będą dokonywane według określonej w ofercie opłaty transakcyjnej i cen biletów przewoźnika (taryfy), z uwzględnieniem narzutu kosztów Wykonawcy w stosunku do ceny biletów przewoźnika i udzielonego przez Wyko­nawcę upustu w stosunku do cen biletów przewoźnika;
45. Zamawiający zastrzega sobie prawo do sprawdzania czy Wykonawca zastosował najtańsze dostępne taryfy publikowane, stawki negocjowane oraz stawki promocyjne;
46. Zamawiającemu przysługuje prawo porównania cen biletów oferowanych przez Wykonaw­cę z cenami oferowanymi przez innych agentów lub przewoźników.
47. Pozostałe warunki:
48. Wykonawca będzie dostarczał faktury na swój koszt i ryzyko na adres siedziby Biura ds. Współ­pracy Międzynarodowej (BWM) UW-M: ul. Oczapowskiego 2, 10-719 Olsztyn. Faktury będą wysyłane na adres Zamawiającego w ciągu 7 dni od daty zakupu biletu.
49. Zamawiający wymaga, aby faktury były dostarczane łącznie z kopia biletu lotniczego zawierają­ca informację na temat kalkulacji ceny.
50. Faktura powinna zawierać między innymi cenę jednostkową biletu netto i brutto, wysokość opła­ty transakcyjnej, ewentualne upusty, a także imię i nazwisko pasażera, terminy wylotu i powro­tu, trasę przelotu.
51. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia musza spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży bile­tów lotniczych.
52. Wykonawca będzie odpowiedzialny za całość szkód poniesionych przez Zamawiającego z po­wodu zawinionego niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę.
53. Termin płatności faktur wynosi 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego.
54. Zamawiający zastrzega sobie prawo do kontrolowania cen biletów zamawianych u Wykonawcy. W razie udowodnienia przez Zamawiającego, że w dniu wykupu istniał tańszy wariant podróży niż zaoferowany przez Wykonawcę, Wykonawca zwróci Zamawiającemu różnicę w cenie bile­tów oraz zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 25% wartości zamówienia, które­go sprawa dotyczy.
55. Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów lotniczych oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez internet. W przypadku stwierdzenia większej niż 15% różnicy w cenie biletu lotniczego oferowanego przez Wykonawcę w stosunku do ceny biletu oferowanej przez inne biuro lub przez przewoźnika, Zamawiający ma prawo do kupna biletu w innym biurze podróży, u przewoźnika w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez internet, do zmiany standardu usług przy wyborze połączenia lotniczego oraz do rezygnacji z usługi dostarczenia biletu.
56. Wynagrodzenie nie może obejmować kosztów reklamacji zgłoszonych Wykonawcy przez Za­mawiającego, wynikłych ze zdarzeń nieleżących po stronie Zamawiającego. Koszty takich re­klamacji ponosi Wykonawca.
57. Wykonawca nie ma prawa, bez uzyskania wcześniejszej pisemnej zgody Zamawiającego przelać na osoby trzecie jakichkolwiek uprawnień wynikających z umowy, zawartej po przeprowadzo­nym postępowaniu, a w szczególności zlecić innemu podmiotowi gospodarczemu wykonania umowy w całości lub w części.
58. Przez zamówienie jednostkowe Zamawiający rozumie realizację usługi dla 1 podróżującego do miejsca docelowego wraz z podróżą powrotną. Zamawiający zastrzega sobie prawo do złożenia zlecenia dla realizacji rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych w jedną stronę.
59. W razie stwierdzenia błędów w dokumentach biletów, Wykonawca zostanie wezwany przez Zamawiającego do ich niezwłocznego usunięcia.
60. Wykonawca stworzy profil pozwalający na naliczanie punktów lojalnościowych na konto Zamawiającego.
61. Doradztwo w zakresie programów lojalnościowych Zamawiającemu.
62. Administrowanie w imieniu i na rzecz Zamawiającego programami lojalnościowymi.
63. Reprezentację Zamawiającego wobec linii lotniczych w sprawach związanych ze zmianami rezerwacji oraz reklamacjami usług lub na życzenie Zamawiającego również trasy i czasu trwa­nia podróży.