**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **Informacje ogólne**
2. Przedmiotem niniejszego zamówienia są usługi w zakresie rezerwacji i sprzedaży krajowych i międzynarodowych biletów lotniczych (w tym do krajów w Europie oraz poza Europą) na przewozy pasażerskie z dostarczaniem przedmiotowych biletów do Zamawiającego.
3. Pod nazwą „bilet” należy rozumieć bilet na trasie „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zakupu biletu „w jedną stronę”.
4. Zamówienie będzie realizowane sukcesywnie według potrzeb Zamawiającego. Wartość umowy podpisanej z Wykonawcą wynikać będzie z wysokości środków przeznaczonych przez Zamawiającego na realizację zamówienia, których wysokość Zamawiający najpóźniej przed otwarciem ofert, udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania.
5. Liczba i kierunki zakupionych u Wykonawcy biletów wynikać będą z faktycznych potrzeb Zamawiającego. Zamawiający zaznacza, że wyloty odbywać mogą się z różnych lotnisk na terenie Polski lub w innych krajach.
6. Wykonawca zobowiązany jest do zorganizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji
przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych
(np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażu, opłaty lotniskowe i inne
opłaty wynikające z realizacji zamówienia).
7. Zasady realizacji zamówienia:
8. Zamawiający przekazywał będzie e-mailem zapytania dotyczące połączeń, a Wykonawca
zobowiązany jest do udzielenia stosownych informacji w ciągu 3 godzin roboczych (lub mniej – kryterium oceny ofert) od momentu wysłania zapytania przez Zamawiającego.
9. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, co najmniej dwa warianty danej podróży. Warianty powinny uwzględniać najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje, połączenia weekendowe (tzn. uwzględniać zniżki: grupowe, o ile występują warunki ich przyznania wynikające z terminu rezerwacji, połączeń weekendowych oraz wszelkich promocji) oraz zawierać informację o linii oraz trasie podróży i czasie podróży. Wykonawca będzie każdorazowo przyznawał upust od cen biletów lotniczych w połączeniach obsługiwanych przez danego przewoźnika zgodnie z wysokością upustu, jaką Wykonawca zadeklaruje w ofercie.
10. Zamawiający w zleceniu wskaże wybrany wariant podróży:
* Zamawiający ma prawo zweryfikować przedstawiony wybór w dniu, w którym Zamawiający otrzymał warianty danej podróży. W przypadku znalezienia przez Zamawiającego tańszego połączenia i stwierdzenia przez Zamawiającego różnicy w cenie biletu, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć bilet w kwocie niższej, oferowanej przez inne biuro, na podstawie pisemnego potwierdzenia rezerwacji i ceny oraz zwrócić Zamawiającemu różnicę w cenie połączeń.
* Zamawiający ma także prawo do weryfikacji cen biletów przedstawianych przez Wykonawcę poprzez wymaganie przedłożenia dokumentów potwierdzających ceny sprzedanych Zamawiającemu biletów.
1. Wykonawca każdorazowo poinformuje Zamawiającego na adres e-mail o dokonanych
rezerwacjach biletu wskazując: dane rezerwacji, cenę biletu oraz termin wykupu biletu lub
wpisania na listę rezerwową.
2. Wykonawca każdorazowo poinformuje wyznaczonego pracownika Zamawiającego
o zbliżającym się terminie wykupu biletu lub poinformuje o dniu, w którym upływa ostateczny termin rezerwacji.
3. Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu oraz rezygnacji z podróży przed określonym terminem oraz dokonywanie zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety bez żadnych potrąceń pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy. W przypadku, gdy zmiany/zwrot zostaną dokonane niezgodnie z wymogami zastosowanej taryfy Zamawiający poniesie dodatkowe koszty jedynie w zakresie wynikającym z taryfy.
4. Serwis telefoniczny (Call Center) zapewniony będzie w systemie 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł dokonać rezerwacji, uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji, lub dokonać jej zmiany. Wykonawca przydzieli do realizacji umowy co najmniej jeden numer telefoniczny.
5. Wykonawca świadczył będzie doradztwo w zakresie zmian w czasie trwania podróży oraz podanie informacji o tym, jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. zmiana dnia wyjazdu czy powrotu o jeden dzień) wpłynie na zmianę ceny biletu.
6. Usługa obejmuje również:
7. udzielanie bezpłatnej pomocy w przypadku wystąpienia problemów podczas podróży oraz w razie potrzeby pośrednictwo między Zamawiającym a przewoźnikiem w przypadku ewentualnych reklamacji w zakresie objętym zamówieniem,
8. informowanie Zamawiającego o wymaganych i zalecanych rodzajach szczepień ochronnych podróżującym służbowo w zależności od destynacji,
9. sporządzanie, bez dodatkowych opłat comiesięcznych raportów z wykorzystania kwoty
umowy, a w przypadku osiągnięcia 90% wartości kwoty umowy, niezwłoczne przekazanie
informacji o powyższym pracownikowi Zamawiającego.
10. Wykonawca dokona wszelkich starań, ażeby Zamawiający został objęty programem
lojalnościowym za pośrednictwem którego dokonując zakupu biletów na otwarte w programie konto Zamawiającego wpływać będą punkty, które następnie Zamawiający będzie mógł wykorzystać na zasadach określonych w danym programie lojalnościowym.
11. Wykonawca zobowiązany jest do kompleksowej obsługi w ramach doradztwa i
administrowania programami lojalnościowymi, w tym:
12. informowania Zamawiającego o prowadzonych programach lojalnościowych i zapoznanie Zamawiającego z ich szczegółami;
13. zgłoszenia, po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym, o przystąpieniu do
wybranych programów lojalnościowych;
14. administrowania programami lojalnościowymi w imieniu Zamawiającego.
15. W przypadku losowego przedłużenia czasu podróży, odwołania rejsu itp. Wykonawca gwarantuje, bez naliczania dodatkowych kosztów obsługi, pomoc organizacyjną dla podróżujących osób związaną ze zmianą biletu lotniczego itp.
16. Zasady rozliczeń:
17. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do przekazania Zamawiającemu faktury VAT za faktycznie zakupione bilety obejmujące każde pojedyncze zamówienie zlecone Wykonawcy w terminie 3 dni od momentu zakupienia tych biletów/biletu. Wykonawca przed wystawieniem faktury VAT zobowiązany jest do wysłania na wskazany adres e-mail raportu za zakup biletów/biletu. Faktury będą mogły zostać wystawione dopiero po zaakceptowaniu raportu przez osobę wskazaną do nadzoru nad realizacją umowy po stronie Zamawiającego.
18. Rozliczenia z Wykonawcą dokonywane będą na zasadach określonych we wzorze umowy.
19. **Bilety lotnicze**
	1. Wykonawca zobowiązany jest do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie wyszukiwania, rezerwacji, sprzedaży, wystawiania i dostawy biletów lotniczych.
	2. Wyszukiwanie, rezerwacja, sprzedaż, wystawianie i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy e-mailem.
	3. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej na wyraźną prośbę Zamawiającego.
	4. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego a Wykonawca nie jest upoważniony do wprowadzania w nim jakichkolwiek zmian.
	5. Bilet elektroniczny jest przekazywany na adres poczty elektronicznej wskazany przez Zamawiającego.
	6. Bilety lub karty pokładowe Wykonawca będzie przesyłał na wskazany w umowie adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej - na 4 godziny przed planowaną podróżą.
	7. W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
	8. Wykonawca zobowiązany jest do dokonywania zmian w zamówionych biletach, tj. zmiany daty wylotu/przylotu, przepisania (zamiany) na bilecie innego nazwiska pracownika, zmiany standardu podróży, klasy biletu dla Zamawiającego oraz ewentualnej rezygnacji z zaplanowanego przelotu zgodnie z zasadami określonymi w regulaminach przewoźnika, którego dana podróż dotyczy.
	9. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży, terminach kiedy kończą się założone bezkosztowo rezerwacje. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.
	10. Wykonawca zobowiązany jest do proponowania co najmniej dwóch połączeń alternatywnych spełniających warunki Zamawiającego, o ile takie połączenia są dostępne. Wykonawca zobowiązany jest uzasadnić i wykazać, że niemożność spełnienia warunku przedstawienia dwóch alternatywnych wariantów wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. na danej trasie połączenie obsługuje jeden lokalny przewoźnik).
	11. Czas odpowiedzi Wykonawcy przesłanej drogą elektroniczną na wskazany adres na zapytanie wysłane drogą mailową w zakresie biletów od Zamawiającego wraz ze wskazaniem propozycji wariantów danej podróży nie może przekroczyć 3 godzin roboczych (lub krócej – kryterium oceny ofert). Za godziny robocze należy rozumieć pełne godziny zegarowe (60 minut) w przedziale czasowym od godz. 8:00 do godz. 16:00 w dniach roboczych, tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. W szczególnych sytuacjach w tym w dniach innych niż robocze oraz ustawowo wolnych od pracy możliwe będzie poprzez serwis telefoniczny (Call Center) uzyskanie odpowiedzi umożliwiającej realizację podróży służbowej przez pracowników.
	12. Wykonawca zapewnia przedstawienie najkorzystniejszej oferty cenowej na danej trasie, z wykorzystaniem wszystkich dostępnych ulg i ofert promocyjnych, uwzględniając stawki specjalne wynikające z wszelkich zawartych przez Wykonawcę lub Zamawiającego porozumień z przewoźnikami z podaniem informacji długości trasy i czasu podróży.
	13. Serwis telefoniczny (Call Center) zapewniony będzie w systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł dokonać rezerwacji, uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji, lub dokonać jej zmiany.
	14. Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji. Założona rezerwacja biletów lotniczych, nie potwierdzona przez osobę upoważnioną do wykupu biletów, zostanie automatycznie anulowana bez zobowiązań finansowych po uprzednim poinformowaniu Zamawiającego o kończącym się terminie rezerwacji.
	15. 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, obsługi portów lub z przyczyn losowych.
	16. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
	17. Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu, oraz rezygnacji z lotu przed kreślonym terminem oraz dokonywania zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych potrąceń pod warunkiem, że zmiana lub zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej.
	18. Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu dokonywanie odprawy online (o ile jest dostępna) i informowanie o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania, bez pobierania dodatkowych opłat.
	19. Wykonawca zobowiązany jest do opłacania potwierdzonej przez Zamawiającego rezerwacji i rozliczenia jej z Zamawiającym na zasadach określonych w umowie.
	20. Wykonawca zobowiązany będzie do zwrotu biletu lotniczego w przypadku odwołania wyjazdu, zwrotu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 20 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej lub w innym terminie, wyznaczonym przez Zamawiającego. Wykonawca wyraża również zgodę na potrącanie środków finansowych z bieżących płatności.