

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)**

Zamawiający: Politechnika Warszawska, Plac Politechniki 1, 00-661 Warszawa

### **I. Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia są usługi rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych, kolejowych, autobusowych i promowych na międzynarodowe przewozy pasażerskie w czasie odbywania zagranicznych podróży służbowych Zamawiającego, obejmujące w szczególności rezerwacje, kupno i dostawę tych biletów, w okresie 3 lat, licząc od dnia udzielenia zamówienia, tj. podpisania umowy lub do czasu wyczerpania kwoty wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy, na którą zawarto umowę, w zależności od tego które ze zdarzeń nastąpi wcześniej. Pod nazwą bilet rozumie się bilet na trasie „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.
2. Zamawiający zakłada zakup biletów lotniczych na rejsach regularnych i tanich liniach lotniczych.
3. Wykonawca będzie kredytować Zamawiającego przy zakupie biletów lotniczych, kolejowych, autobusowych i promowych na międzynarodowych przewozach pasażerskich.

### **II. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia oraz wymogi stawiane Wykonawcy**

1. Wykonawca zorganizuje i zabezpieczy kompleksową realizację obsługi zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych.
2. Wykonawca musi posiadać siedzibę/filię/oddział/punkt (z terminalem), czynną(y) od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 (dni robocze – to dni inne niż: dni ustawowo wolne od pracy oraz dni ustanowione zgodnie z decyzjami Rektora jako dni wolne od pracy), przy czym przez „terminal”, o którym mowa powyżej rozumie się stanowisko pracy wyposażone w komputer z dostępem do systemu(ów) rezerwacyjnego(ych) i internetu.
3. Wykonawca w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 (dni robocze – to dni inne niż: dni ustawowo wolne od pracy oraz dni ustanowione zgodnie z decyzjami Rektora jako dni wolne od pracy), musi zapewnić i umożliwić pracownikowi Zamawiającego kontakt telefoniczny za pomocą odrębnej linii telefonicznej oraz 24-godzinny telefoniczny kontakt alarmowy/help desk. Czas oczekiwania na kontakt telefoniczny z Wykonawcą nie może przekraczać 10 minut.
4. Wykonawca powinien posiadać wiedzę i doświadczenie w zakresie sprzedaży biletów.

5. Do realizacji niniejszego zamówienia Wykonawca potwierdzi zatrudnienie i skieruje do jego obsługi min. 3 pracowników (kasjerów lotniczych) z co najmniej 3 letnim doświadczeniem w zakresie rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych, zatrudnionych na umowę o pracę.
6. Wykonawca musi zaoferować przedmiot zamówienia zgodny z wymogami Zamawiającego, określonymi w SWZ, a w szczególności:
  - a. Wykonawca musi zapewnić rezerwację połączeń lotniczych (linie regularne i tanie), kolejowych, autobusowych i promowych z uwzględnieniem podanych przez pracownika Zamawiającego warunków (standardu) podróży, optymalnego (tj. najkrótszego) czasu jej trwania, bezkolizyjnej relacji połączeń (w przypadku połączeń wieloetapowych) oraz najniższych cen obowiązujących w chwili złożenia zapotrzebowania, wedle najniższych dostępnych taryf publikowanych, stawek negocjowanych i stawek promocyjnych dostępnych na rynku polskim;
  - b. usługa w odniesieniu do rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych – ma odpowiadać standardom Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego – IATA, co potwierdza posiadana przez Wykonawcę ważna akredytacja IATA do sprzedaży biletów lotniczych na rynku polskim;
  - c. rezerwacja i zakup biletów lotniczych, kolejowych, autobusowych i promowych związanych z zagraniczną podróżą służbową będzie dokonywana sukcesywnie, w zależności od aktualnych potrzeb Zamawiającego;
  - d. potrzeba rezerwacji biletu lotniczego kolejowego, autobusowego, promowych będzie zgłaszana przez pracownika Zamawiającego osobiście w siedzibie/filii/oddziale/punkcie Wykonawcy, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, w godzinach pracy Zamawiającego ( tj. w godz. 08.00-16.00). Dopuszcza się zgłoszenie potrzeby rezerwacji biletu przez osobę(y) wyjeżdżającą(e).
  - e. zapotrzebowanie obejmować będzie informacje niezbędne Wykonawcy do prawidłowego dokonania rezerwacji, tj. trasę, termin, liczbę osób udających się w podróż, klasę podróży;
  - f. Wykonawca udzieli odpowiedzi na zapytanie dot. podróży złożonej (np. na różne środki transportu) pracownikowi Zamawiającego w jednym mailu;
  - g. Wykonawca przedstawi pracownikowi Zamawiającego nie później niż w ciągu 60 minut od złożenia zapytania, w godzinach pracy Zamawiającego (tj. między 8:00 a 16:00), co najmniej trzy (3) warianty przelotu/przejazdu (jeżeli występują) z podaniem ceny, czasu trwania podróży, jej trasy i warunków (standardu), a w przypadku połączeń wieloetapowych - szczegółowych danych dotyczących czasu i miejsca zmiany linii lotniczych/przewoźnika oraz ostatecznego terminu realizacji danego wariantu przelotu/przejazdu;

- h. Wykonawca zobowiązany jest do realizowania przedmiotu zamówienia poprzez uwzględnienie funkcjonujących na rynku korzystnych ofert przewoźników – w pierwszej kolejności Wykonawca powinien proponować pracownikowi Zamawiającego sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika z obowiązkiem poinformowania pracownika Zamawiającego o każdej obniżce, opuszczeniu czy promocji;
- i. Wykonawca zobowiązany jest realizować porozumienia zawarte przez Zamawiającego z przewoźnikami lotniczymi, w tym rejestrować bilety lotnicze w programach typu Frequent Flyer;
- j. Zamawiający zastrzega sobie prawo porównywania cen biletów oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej lub portale internetowe obowiązujących na dzień otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia. Jeżeli w wyniku weryfikacji przez pracownika Zamawiającego okaże się, że oferowana przez Wykonawcę cena brutto biletu jest wyższa więcej niż 10 % (wyłączając z porównywanych cen biletów wysokość całkowitej ceny brutto usługi sprzedaży biletu), od najniższej ceny wymienionego biletu oferowanej na rynku polskim w tym samym dniu, Zamawiający niezwłocznie powiadomi o powyższym Wykonawcę przesyłając dokument potwierdzający ten fakt. Wykonawca zobowiązuje się do sprzedaży ww. biletu po cenie brutto zaoferowanej na rynku.
- k. pracownik Zamawiającego powiadomi Wykonawcę pisemnie (za pośrednictwem poczty elektronicznej) o wyborze jednego z proponowanych wariantów;
- l. w przypadku biletu lotniczego Wykonawca obowiązany jest do pisemnego potwierdzenia rezerwacji za pośrednictwem poczty elektronicznej, w którym musi zawrzeć dane rezerwacji, cenę biletu(-ów) lotniczego(-ych) oraz termin wykupu;
- m. Wykonawca zobowiązany jest w przypadku rezerwacji dokonanych z wyprzedzeniem do informowania pracownika Zamawiającego o zbliżających się terminach wykupu rezerwacji nie później niż na 2 godziny przed terminem wykupu;
- n. wystawienie biletu(ów) może nastąpić wyłącznie po pisemnym potwierdzeniu (za pośrednictwem poczty elektronicznej przez pracownika Zamawiającego);
- o. Wykonawca obowiązany jest do dostarczania biletów w wersji elektronicznej na adres podany przez Zamawiającego .....@pw.edu.pl, a w wersji papierowej do siedziby Zamawiającego - Politechniki Warszawskiej, Centrum Współpracy Międzynarodowej (CWM), Plac Politechniki 1, 00-661 Warszawa, pokój nr 244, piętro 2;
- p. Zamawiający zastrzega, iż wszystkie bilety lotnicze powinny zostać wysłane bezpośrednio z systemu rezerwacyjnego przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS) lub stworzonego do tego celu systemu rezerwacyjnego przewoźnika, a w przypadku zakupu biletów na tzw. „tanie linie” bezpośrednio ze strony internetowej linii lotniczej. Bilety lotnicze wystawione w GDS muszą być wysłane z adresu e-mail tego systemu, czyli z domeny właściciela systemu GDS;

- q. elektroniczne dostarczanie biletów musi nastąpić niezwłocznie tj. w czasie nie przekraczającym 60 minut od momentu pisemnego (za pośrednictwem poczty elektronicznej) potwierdzenia przez pracownika Zamawiającego wystawienia biletu, ale nie później niż do godz. 15.30 tego samego dnia;
- r. w razie niemożności dostarczenia biletu elektronicznie, Wykonawca obowiązany jest dostarczyć bezpłatnie bilet papierowy do siedziby Zamawiającego, wymienionej w pkt 7 lit. o (w ciągu 20 godzin od momentu wystawienia biletu i nie później niż w przeddzień wylotu/wyjazdu);
- s. w przypadku zmiany godziny wylotu/przylotu oraz odpowiednio wyjazdu/przyjazdu z winy przewoźnika bądź też z uwagi na okoliczności będące konsekwencją zdarzeń związanych z siłą wyższą, Wykonawca zobowiązany jest do powiadomienia o tym fakcie w pierwszej kolejności pasażera oraz CWM pisemnie (za pośrednictwem poczty elektronicznej) lub telefonicznie;
- t. Zamawiający zastrzega sobie możliwość odwołania rezerwacji biletu /lotniczego, kolejowego, autobusowego, promowego/ zmiany trasy lub terminu podróży, nie później jednak niż 2 godziny przed planowaną podróżą. W przypadku, gdy zmiana trasy, terminu podróży, wiązać się będzie z koniecznością rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do pokrycia udokumentowanej różnicy w cenie oprócz wspomnianego kosztu wynikającego z rekalkulacji Wykonawca nie będzie uprawniony do pobierania z tego tytułu żadnych dodatkowych opłat. Ewentualnych zmian dokonać można tylko na wniosek pracownika Zamawiającego;
- u. Wykonawca musi zapewnić, iż przejmuje na siebie wszelkie obowiązki związane ze składaniem w imieniu Zamawiającego ewentualnych odwoływań, bądź reklamacji związanych z realizacją przedmiotu zamówienia, w szczególności w przypadku niewykorzystania biletów lotniczych, kolejowych, autobusowych i promowych z winy przewoźnika lub w przypadku zaistniałych zdarzeń losowych (udokumentowana choroba wyjeżdżającego nie pozwalająca na odbycie podróży służbowej, śmierć członka najbliższej rodziny, odmowa uzyskania wizy).

7. Wykonawca musi zapewnić, iż:

- a. płatność za przedmiot zamówienia realizowana będzie w formie przelewu z rachunku bankowego Zamawiającego na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze. Faktura będzie zawierała cenę biletu /w tym taryfę lotniczą, podatki, opłaty lotniskowe/ oraz całkowitą cenę brutto usługi sprzedaży biletu Wykonawcy zawierającą wszystkie koszty związane z realizacją zamówienia, w szczególności związane z rezerwacją, wystawieniem i dostarczeniem biletu do Zamawiającego, przypominaniem o zbliżających się terminach wykupu biletów, profesjonalnym oferowaniem wariantów połączeń, odprawą pasażerską, składaniem ewentualnych odwoływań i reklamacji do przewoźnika, zorganizowaniem i zabezpieczeniem kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych, zgodnych z wymogami określonymi w SWZ oraz wszelkimi innymi kosztami i obciążeniami związanymi z należyty i zgodnym z SWZ wykonaniem przedmiotu zamówienia. Oryginał wystawionej faktury za bilety z co najmniej 21 dniowym terminem płatności (liczonym od dnia

dostarczenia faktury) winien być przesłany do Zamawiającego (nie później niż 7 dni od momentu wystawienia biletu, co najmniej raz w tygodniu).

- b. rozliczenia odbywać się będą na podstawie faktur VAT. Z uwagi na wykorzystanie wielu źródeł finansowania, wymaga się wystawiania – odrębnej faktury na całą podróż dla każdego uczestnika lotu/przejazdu, a jedynie w drodze wyjątku i na wyraźne życzenie pracownika Zamawiającego – zbiorczej faktury dla kilku uczestników lotu/przejazdu.

c.

Faktura powinna zawierać m.in. następujące dane:

- 1) datę wystawienia;
- 2) cenę;
- 3) nazwę przedmiotu zamówienia: Usługi rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych, kolejowych, autobusowych i promowych na międzynarodowe przewozy pasażerskie;
- 4) numer Umowy: ZP.U.LW.1.2023
- 5) imię i nazwisko uczestnika lotu/przejazdu;
- 6) trasę podróży;
- 7) datę wylotu/ wyjazdu;
- 8) datę powrotu;
- 9) numer(y) biletu(ów);
- 10) numer konta Wykonawcy;
- 11) termin płatności.

Faktura(y) będzie wystawiana na Zamawiającego:

Politechnika Warszawska, Pl. Politechniki 1, 00-661 Warszawa

NIP: PL 5250005834, REGON: 000001554.

- d. w przypadku zwrotu biletu z powodu odwołania wyjazdu Wykonawca zwraca Zamawiającemu tę część zapłaconej kwoty, która pozostanie po potrąceniu kosztów zgodnie z obowiązującymi przepisami sprzedaży biletów. Wykonawca dokona zwrotu tej kwoty w ciągu 14 dni od daty zwrotu biletu, na podstawie dostarczonej do Zamawiającego faktury korygującej, na konto, z którego nastąpiła płatność;
- e. przejmuje obowiązki dotyczące składania ewentualnych odwoływań i reklamacji do przewoźnika, 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, negocjowania z przewoźnikiem korzystnych dla Zamawiającego warunków rezygnacji z zamówionych biletów oraz zapewni możliwość bezkosztowego zwrotu biletu lotniczego /dot. rejsów regularnych/ w dniu jego sprzedaży;
- f. zobowiązuje się do sporządzania i przedkładania pracownikowi Zamawiającego comiesięcznych zestawień zbiorczych sprzedanych biletów nie później niż do 10 dnia następnego miesiąca po upływie każdego miesiąca;
- g. zorganizuje i zabezpieczy kompleksową realizację przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i państw docelowych;

- h. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany druku: ZLECENIE ZAKUPU BILETU lotniczego, kolejowego, autobusowego, promowego (zał. nr 1) i/lub ZLECENIE ZAKUPU BILETU LOTNICZEGO (tanie linie) na przelot „tanią linią lotniczą” (zał. nr 2), po uprzednim uzgodnieniu jego/ich treści i formy z Wykonawcą.

Załączniki do OPZ:

Załącznik Nr 1 - ZLECENIE ZAKUPU BILETU lotniczego, kolejowego, autobusowego, promowego

Załącznik Nr 2 - ZLECENIE ZAKUPU BILETU LOTNICZEGO (tanie linie)

Załącznik Nr 3 – Zestawienie\* sprzedaży biletów według faktur dla Politechniki Warszawskiej Centrum Współpracy Międzynarodowej w okresie od ..... do .....

Załącznik Nr 4 – Zestawienie\* sprzedaży biletów według faktur korygujących dla Politechniki Warszawskiej Centrum Współpracy Międzynarodowej w okresie od ..... do .....

Załącznik nr 1 do opisu przedmiotu zamówienia /wzór/

POLITECHNIKA WARSZAWSKA  
Centrum Współpracy Międzynarodowej  
Plac Politechniki 1  
00-661 Warszawa  
NIP: 525-000-58-34

ZLECENIE ZAKUPU BILETU\*

lotniczego (linie regularne)  kolejowego  autobusowego  promowego

Imię i nazwisko uczestnika(ów) wylotu/wyjazdu		1. 2. 3.	
Numer telefonu komórkowego pasażera (wymagany przez linie lotnicze)			
Trasa przelotu/przejazdu (ogólnie)			
Numer rezerwacji		Cena biletu w zł	
Data wylotu/wyjazdu			
Data powrotu			
Bagaż nadawany do luku*		TAK <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/>	
Dane paszportowe wymagane przy lotach międzykontynentalnych		Data urodzenia: Seria i numer paszportu: Data ważności paszportu: Narodowość: Imiona zgodnie z danymi w paszporcie:	
Uwagi dodatkowe			

\*wybrać właściwe zaznaczając X

Uwaga: wypełniać drukowanymi literami

.....  
(miejscowość, data)

.....  
(sporządził: imię i nazwisko)

Załącznik nr 2 do opisu przedmiotu zamówienia /wzór/

POLITECHNIKA WARSZAWSKA  
Centrum Współpracy Międzynarodowej  
Plac Politechniki 1  
00-661 Warszawa  
NIP: 525-000-58-34

ZLECENIE ZAKUPU BILETU LOTNICZEGO (tanie linie)

Imię i nazwisko uczestnika(ów) lotu		1.	
		2.	
		3.	
Numer telefonu komórkowego pasażera (wymagany przez linie lotnicze)			
E-mail pasażera			
Trasa przelotu (ogólnie)			
Linia lotnicza		Cena biletu w zł	
Data wylotu			
Data powrotu			
Informacje o bagażu			
Uwagi dodatkowe			

Uwaga: wypełniać drukowanymi literami

.....  
(miejscowość, data)

.....  
(sporządził: imię i nazwisko)



Załącznik nr 3 do opisu przedmiotu zamówienia /wzór/

.....  
(nazwa i adres Wykonawcy)

Zestawienie\* sprzedaży biletów według faktur dla Politechniki Warszawskiej  
Centrum Współpracy Międzynarodowej

w okresie od ..... do .....

Lp	Nr faktury	Imię i nazwisko pasażera	Kraj wylotu/ wyjazdu	Termin wylotu/ wyjazdu	Koszt biletu w zł	Rodzaj** - liczba biletów w szt.
						... - ...
						... - ...
						... - ...
						... - ...
						... - ...
						... - ...
						... - ...
						... - ...
Łącznie w rozbiciu na rodzaje biletów		X	X	X	..... ..... ..... .....	- L - .... szt. - K - .... szt. - A - ..... szt. - P - ..... szt.
OGÓLEM		X	X	X		X

\* zestawienie w formie elektronicznej pliku EXCEL

\*\* L – lotniczy, K – kolejowy, A – autobusowy, P - promowy

.....  
(miejscowość, data)

.....  
(sporządził: imię i nazwisko)

Załącznik nr 4 do opisu przedmiotu zamówienia /wzór/

.....  
(nazwa i adres Wykonawcy)

Zestawienie\* sprzedaży biletów według faktur korygujących dla Politechniki Warszawskiej Centrum Współpracy Międzynarodowej w okresie od ..... do .....

Lp	Nr faktury korygującej	Korekta do faktury nr	Imię i nazwisko pasażera	Kwota zmniejszenia /-/ w zł	Kwota zwiększenia /+/ w zł	Rodzaj** - liczba biletów w szt.
						... - ...
						... - ...
						... - ...
						... - ...
						... - ...
						... - ...
Łącznie w rozbiciu na rodzaje biletów		X	X	.....	.....	L - ...
				.....	.....	K - ...
				.....	.....	A - ...
				.....	.....	P - ...
OGÓŁEM		X	X			X

\* zestawienie w formie elektronicznej pliku EXCEL

\*\* L – lotniczy, K – kolejowy, A – autobusowy, P - promowy

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(sporządził: imię i nazwisko)