Załącznik nr 1 do SIWZ – Opis przedmiotu zamówienia

Nr referencyjny – TARRSA/PS/1/2018

1. **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**
2. **INFORMACJE OGÓLNE**

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa usługa składająca się z trzech części:

1. **Rezerwacja i zakup noclegów za granicą,**
2. **Rezerwacja i sprzedaż biletów lotniczych na trasach zagranicznych,**
3. **Usługi transportu lokalnego,**

w związku z udziałem podmiotów (Uczestników), pracowników lub osoby wskazane przez Urząd Marszałkowski w Toruniu oraz osób reprezentujących Zarząd i pracowników Toruńskiej Agencji Rozwoju Regionalnego S.A. w zagranicznych imprezach wystawienniczo-targowych, misjach gospodarczych oraz giełdach kooperacyjnych w okresie styczeń 2019 r. do grudzień 2020 r.

Zamówienie będzie realizowane w częściach zgodnie z harmonogramem imprez/spotkań tworzonym na okres 6 kolejnych miesięcy, aktualizowanym nie rzadziej, niż co 3 miesiące. Orientacyjne wyszczególnienie destynacji oraz terminów podróży:

* na trasach europejskich: Barcelona, Berlin, Hanower, Kolonia i inne.
* na trasach międzynarodowych: Stany Zjednoczone, Chiny, Indie, Iran.

 **Część A. Rezerwacja i zakup noclegów za granicą**

1. Zadania podlegające zamówieniu przez Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego. Zamówienie dotyczy planowanego w ramach Projektu zakupu około 544 noclegów. Poniżej przedstawiono przewidywane wyszczególnienie zapotrzebowania na usługi zakwaterowania:
2. około 5 noclegów w hotelu w wybranym mieście Niemiec w 2019 r. dla około 40 osób i około 5 noclegów w hotelu w wybranym mieście Niemiec w 2020 r. dla około 40 osób,
3. około 8 noclegów w hotelu w Berlinie (Niemcy) w terminie styczeń 2019 r. dla około 6 osób, około 8 noclegów w hotelu w Berlinie (Niemcy) w terminie listopad/grudzień 2019 r. dla około 6 osób i około 8 noclegów w hotelu w Berlinie (Niemcy) w terminie styczeń 2020 r. dla około 6 osób.
4. Zadania podlegające zamówieniu przez Toruńską Agencję Rozwoju Regionalnego S.A. Zamówienie dotyczy planowanego w ramach Projektu zakupu około 1576 noclegów. Poniżej przedstawiono przewidywane wyszczególnienie zapotrzebowania na usługi zakwaterowania:
5. około 6 noclegów w hotelach w Austin (USA) stan Teksas w terminie marzec 2019 r. dla około 20 osób i około 6 noclegów w hotelach w Austin (USA) stan Teksas w terminie marzec 2020 r. dla około 20 osób,
6. około 8 noclegów w hotelu w New Dehli (Indie) w terminie maj/czerwiec 2019 r. dla około 20 osób, około 8 noclegów w hotelu w New Dehli (Indie) w terminie październik/listopad 2019 r. dla około 20 osób i około 8 noclegów w hotelu w New Dehli (Indie) w terminie październik/listopad 2020 r. dla około 20 osób,
7. około 4 noclegów w hotelu w Kolonii (Niemcy) w terminie październik 2019 r. dla około 12 osób,
8. około 5 noclegów w hotelu w Hanowerze (Niemcy) w terminie marzec/kwiecień 2019 r. dla około 12 osób i około 5 noclegów w hotelu w Hanowerze (Niemcy) w terminie marzec/kwiecień 2020 r. dla około 12 osób,
9. około 3 noclegów w hotelu w Barcelonie (Hiszpania) w terminie październik 2019 r. dla około 12 osób, około 3 noclegów w hotelu w Barcelonie (Hiszpania) w terminie listopad 2019 r. dla około 12 osób i około 3 noclegów w hotelu w Barcelonie (Hiszpania) w terminie październik 2020 r. dla około 12 osób,
10. około 7 noclegów w hotelu w Hubei (Chiny) w terminie wrzesień 2019 r. dla około 20 osób, około 7 noclegów w hotelu w Hubei (Chiny) w terminie wrzesień 2019 r. dla około 20 osób i około 7 noclegów w hotelu Hubei (Chiny) w terminie wrzesień 2020 r. dla około 20 osób,
11. około 4 noclegów w hotelu w Teheranie (Iran) w terminie czerwiec 2019 r. dla około 20 osób i około 4 noclegów w hotelu w Teheranie (Iran) w terminie czerwiec 2020 r. dla około 20 osób.

*Minimalne wymagania co do jakości i standardów zakwaterowania:*

1. hotel minimum 3-gwiazdkowy,
2. pomieszczenia przeznaczone do zakwaterowania muszą spełniać wymagania sanitarne, przeciwpożarowe oraz inne określone odrębnymi przepisami, muszą mieć także sprawne oświetlenie oraz estetyczny wygląd (powinny być czyste i zadbane), w okresie grzewczym pokoje muszą być ogrzewane,
3. zakwaterowanie może odbywać się w pokojach przeznaczonych dla większej liczby osób, jednak w pokoju ma być zakwaterowana jedna osoba,
4. klimatyzowany pokój jednoosobowy z oknem o powierzchni co najmniej 15m2 z łóżkiem o wymiarach min. 90x200 cm, nocnym stolikiem lub półką przy łóżku, wnęką garderobianą lub szafą na ubrania, łazienką, miejscem do pracy, krzesłem lub innym meblem do siedzenia, bezpłatnym sejfem, dostępem do Wi-Fi, śniadaniem w cenie pokoju,
5. transfer z/na lotnisko,
6. lokalizacja – odległość od imprezy wystawienniczo-targowej/spotkań nie większej niż 20 km,
7. pierwszeństwo wyboru dla hoteli rekomendowanych przez organizatorów imprez/spotkań.

 **Część B. Rezerwacja i sprzedaż biletów lotniczych na trasach zagranicznych**

1. Zadania podlegające zamówieniu przez Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego. Zamawiający przewiduje w okresie obowiązywania umowy zakup około 98 biletów
lotniczych w tym:
2. na trasach europejskich około 98 biletów,
3. Zadania podlegające zamówieniu przez Toruńską Agencję Rozwoju Regionalnego S.A. Zamawiający przewiduje w okresie obowiązywania umowy zakup około 272 biletów
lotniczych w tym:
4. na trasach europejskich około 72 biletów,
5. na trasach pozaeuropejskich około 200 biletów,

*Minimalne wymagania co do jakości i standardów usługi rezerwacji, zakupu i dostarczenia biletów lotniczych:*

1. dokonywania rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych na trasach zagranicznych w klasie ekonomicznej, za bilet rozumie się (bilet na trasie tam i z powrotem) miejsce w samolocie wraz z bagażem rejestrowanym o wadze min. 25 kg oraz bagażem podręcznym,
2. opracowania optymalnego połączenia oraz połączeń alternatywnych (minimum dwóch najtańszych) z uwzględnieniem podróży z etapami tranzytowymi, o jak najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań oraz przesiadek w tym preferowane godziny wylotu z Polski od godziny 10:00,

**Część C. Usługi transportu lokalnego**

Zamówienie dotyczy przewozu osób z siedziby Toruńskiej Agencji Rozwoju Regionalnego S.A. lub innego wybranego punktu w Toruniu na lotniska w odległości maksymalnie 300 km od siedziby Zamawiającego w zależności od miejsca wylotu i powrotu z misji gospodarczej. Przejazd tam i z powrotem w ramach jednej usługi transportu lokalnego będzie odbywał się w różnych dniach. (np. przejazd tam 04.03, przejazd z powrotem 09.03).

1. Zadania podlegające zamówieniu przez Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego. Liczba przejazdów tam i z powrotem - maksymalnie 6. Liczba uczestników przewidziana na 1 wyjazd to od 6 do 20 osób.
2. Zadania podlegające zamówieniu przez Toruńską Agencję Rozwoju Regionalnego S.A. Liczba przejazdów tam i z powrotem - maksymalnie 17. Liczba uczestników przewidziana na 1 wyjazd to od 6 do 20 osób.

*Minimalne wymagania co do jakości i standardu usługi transportowej:*

1. Samochód/bus powinien mieć maksimum 6 lat, posiadać sprawną klimatyzację, być w pełni sprawny, schludny i czysty, ważny przegląd techniczny, musi posiadać również miejsce na bagaż podręczny i bagaż podstawowy chowany w luku bagażowym oraz pasy bezpieczeństwa.
2. Usługi objęte zamówieniem mają być świadczone środkami transportu: przystosowanymi do przewozu ludzi, spełniającymi wszystkie wymogi bezpieczeństwa i kodeksu drogowego, prowadzonymi przez osoby mające odpowiednie uprawnienia do świadczenia usług. Nie jest dopuszczalne użycie przerobionego busa z auta o homologacji ciężarowych.
3. Usługa powinna być świadczona z uwzględnieniem najkrótszej trasy pod względem czasu przejazdu i ewentualnych opłat związanych z przejazdem drogami płatnymi.
4. **WYMAGANIA WOBEC WYKONAWCY**

Wykonawca zobowiązuje się do:

1. kompleksowej i całodobowej obsługi przez Wykonawcę w zakresie rezerwacji/jej zmian/wykupu noclegów i biletów lotniczych również w soboty i w dni ustawowo wolne od pracy noclegów we wszystkich kierunkach za granicą, realizacji połączeń wieloetapowych zagranicznych i możliwości ich łączenia; w umowie Wykonawca musi wskazać numer telefonu oraz procedurę obowiązującą,
2. przedstawienia Zamawiającemu co najmniej trzech propozycji optymalnych rozwiązań (spełniających wymagania opisane powyżej) na jedno zlecenie Zamawiającego, uwzględniając promocje i taryfy specjalne,
3. zapewnienie opieki posprzedażowej polegającej m.in. na przyjęciu obowiązków w zakresie składania ewentualnych odwołań i reklamacji, reprezentowania Zamawiającego w procesie reklamacyjnym, pomocy w trakcie trwania podróży w zakresie rozwiązywania problemów powstałych w podróży,
4. dostarczania oryginałów faktur i biletów do siedziby Zamawiającego bez dodatkowych opłat,
5. niezwłocznego potwierdzenia otrzymania zlecenia zakupu oraz jego realizacji w jak najkrótszym czasie, nie później jednak niż w ciągu 72 godzin od jego otrzymania,
6. do przedstawiania Zamawiającemu cokwartalnych raportów z realizacji zamówienia, w którym powinny być ujęte dane umieszczane na fakturze dla danego rodzaju usługi.
7. priorytetowej realizacji zamówień Zamawiającego.

oraz w zakresie części A)

1. do przedstawienia minimum 3 hoteli spełniających w/w wymogi, z uwzględnieniem listy hoteli rekomendowanych przez organizatorów imprez/spotkań i wszystkich dostępnych promocji i taryf specjalnych,
2. przyjęcia od Zamawiającego i niezwłocznej realizacji zlecenia w zakresie rezerwacji i jej zmiany, zakupu noclegu oraz dokonania wszelkich możliwych zmian odnośnie zakupionego noclegu,

oraz w zakresie części B)

1. przedstawiania co najmniej trzech propozycji spełniających wymagania Zamawiającego, z zastrzeżeniem że wskazana w propozycjach cena biletów ma zawierać wszystkie opłaty związane z lotem tzn. zawierać zarówno opłatę za bilet, jak również opłaty lotniskowe, paliwowe, opłaty za bagaż jeżeli występują oddzielnie a Zamawiający wskazał taką potrzebę oraz inne niezbędne do zrealizowania podróży a pobierane zgodnie z prawem przez przewoźników lub zarządców lotnisk opłaty i podatki,
2. dokonywania za Zamawiającego odpraw osób, dla których zostały zakupione bilety,
3. opiekę w trakcie podróży polegającą na pomocy w przypadkach problemowych związanych z np. z odwołaniem lotu, opóźnieniem jednego z lotów w przypadku połączenia z przesiadkami, itp.,
4. bezkosztowej możliwości odwołania rezerwacji lub dokonania zmiany rezerwacji polegającej w szczególności na zmianie trasy, terminu podróży, klasy podróży lub danych pasażera lub pasażerów, o ile fakt ten został zgłoszony Wykonawcy nie później niż na 24 godziny przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży,
5. dostarczania biletów w uzgodnionym terminie do siedziby Zamawiającego, lub we wskazane przez Zamawiającego miejscu nie później niż na 36 godziny przed rozpoczęciem podróży w godzinach pracy Zamawiającego (tj. 7.30-15.30). W wyjątkowych sytuacjach sposób dostarczenia może ulec skróceniu i może być wymagany w innym terminie niż dni i godziny pracy Zamawiającego;
6. dostarczanie (w sytuacjach nagłych) biletu do osoby wskazanej przez Zamawiającego dla danego wyjazdu w czasie nie dłuższym niż 6 godzin;
7. przyjmowanie zamówień: e-mailem, pisemnie lub faksem – do osoby wskazanej przez Zamawiającego dla danego wyjazdu,
8. przypominanie o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniejszych rezerwacjach;
9. wystawiania biletów elektronicznych lub papierowych w zależności od wymogów danej linii lotniczej,

oraz w zakresie części C)

1. zapewnienia możliwości zbadania stanu technicznego busa przed wyruszeniem w trasę.
2. w przypadku złego stanu technicznego pojazdu zapewnienia transportu zamiennego bądź w przypadku, gdy tego nie zrobi, zamawiający na jego koszt wynajmie transport spełniający wyżej wymienione wymagania.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do niewyczerpania całości przedmiotu zamówienia bez żadnych roszczeń ze strony Wykonawcy oraz możliwość zwiększenia lub zmniejszenia zakresu zakwaterowania i biletów w stosunku do podanych ilości szacunkowych. Usługi zamówione w trakcie obowiązywania Umowy mogą różnić się ilościowo od podanych ilości szacunkowych (zarówno mogą być większe lub mniejsze).

Zamawiający zastrzega sobie prawo do niewyczerpania całości przedmiotu zamówienia bez żadnych roszczeń ze strony Wykonawcy z zastrzeżeniem, że gwarantuje wykonanie zamówienia na minimalnym poziomie wynoszącym 60%.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyboru więcej niż jednej opcji noclegów i/lub przelotów w ramach jednego zamówienia. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych. Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówień uzupełniających. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.