Załącznik nr 2 do SWZ

ZP.272.1.124.2022

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa
 Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie usług w zakresie rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej dostawy biletów
 lotniczych.

2. W ramach realizacji zamówienia przewiduje się zakup ok. 95 biletów lotniczych. Ilość zakupionych biletów
 zostanie dostosowana do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego w ramach przeznaczonych na ten cel
 środków finansowych i Wykonawcy nie będzie przysługiwało żadne roszczenie z tego tytułu. Przez jedną
 sztukę biletu rozumie się, co do zasady, bilet na trasie „tam i z powrotem” w klasie ekonomicznej.
 Nie wyklucza to możliwości kupna biletu w jedną stronę lub w innej klasie.

3. Zamawiający przewiduje, że najczęstszymi kierunkami lotów będą kraje Europejskiego Obszaru
 Gospodarczego (w szczególności Belgia, Włochy, Francja, kraje skandynawskie) oraz kraje spoza EOG,
 z którymi Zamawiający prowadzi współpracę zagraniczną.

4. Świadczone usługi powinny odpowiadać standardom Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu
 Lotniczego (IATA).

5. Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia niezwłocznie po otrzymaniu telefonicznego lub mailowego
 zapytania od Zamawiającego, nie później niż w terminie określonym przez Wykonawcę w ofercie, minimum
 dwóch propozycji najkorzystniejszych cenowo połączeń dostępnych na rynku, przy uwzględnieniu wymogu
 niekolidowania ze sobą połączeń w przypadku podróży wieloetapowych, optymalnego czasu podróży na danej
 trasie oraz wszelkich warunków określonych przez Zamawiającego (m.in. czas rozpoczęcia i zakończenia
 podróży). Propozycje Wykonawca przedstawia za pomocą maila na podany adres. Propozycje muszą zawierać
 przede wszystkim całkowitą cenę biletu oraz wszelkie uwagi dotyczące lotu (m.in. informacje dotyczące
 bagażu i sposobu odprawy). W przypadku dodatkowych pytań Zamawiającego na temat przedstawionych
 ofert Wykonawca powinien udzielić informacji w terminie tożsamym z czasem na przedstawienie oferty.

6. Przez całkowitą cenę biletu rozumie się cenę taryfową przewoźnika, podatki, opłaty lotniskowe oraz inne
 opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem. Wykonawca przedstawiając ofertę wskazuje wszelkie

 fakultatywne elementy cenotwórcze (np. dodatkowo płatny bagaż, rezerwacja, bezpłatna możliwość zmiany
 nazwiska pasażera lub rezygnacji z lotu). Wykonawca powinien sprawdzać dostępność i ceny biletów
 w różnych systemach rezerwacyjnych w celu przedstawienia Zamawiającemu najkorzystniejszej oferty.

7. Obowiązek przedstawienia wariantowych propozycji połączeń nie dotyczy sytuacji, w której dostępne
 jest wyłącznie jedno połączenie lub Zamawiający prosi o informacje dotyczące konkretnego lotu.

8. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do przedstawienia propozycji połączeń z Portu Lotniczego
 Olsztyn-Mazury w Szymanach, o ile spełniają one wymogi określone przez Zamawiającego i takie połączenie
 jest możliwe.

9. Wykonawca dokonuje rezerwacji biletów wskazanych przez Zamawiającego niezwłocznie po otrzymaniu
 polecenia rezerwacji przekazanego drogą mailową lub telefoniczną i w ciągu 1 godziny od otrzymania
 polecenia rezerwacji dostarcza Zamawiającemu jej potwierdzenie, na podany adres mailowy, ze wskazaniem
 całkowitej ceny biletu wraz z opłatą transakcyjną oraz terminu wykupu biletu.

10. Zamawiający może odwołać rezerwację oraz dokonać zmiany rezerwacji zgodnie z zasadami przewoźnika.
 Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe
 wynagrodzenie. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o wszystkich warunkach
 dokonania zmian przed ich dokonaniem.

11. Na prośbę Zamawiającego Wykonawca powinien przedłużyć założoną rezerwację i termin wykupu biletu
 o ile nie jest to sprzeczne z zasadami przewoźnika. Wszelkie koszty operacyjne związane z taką dyspozycją
 ponosi Zamawiający, jednak Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat
 i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania
 Zamawiającego o wszystkich warunkach przedłużenia rezerwacji przed jej przedłużeniem.

12. Do potwierdzenia wykupienia biletu upoważnieni są wyłącznie wskazani w umowie pracownicy Urzędu
 Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Potwierdzenie powinno być
 dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej. W nagłych przypadkach możliwe jest telefoniczne
 potwierdzenie wykupienia biletu na zasadach określonych umową.

13. Wykonawca dostarcza Zamawiającemu bilety bezpłatnie, na własny koszt i ryzyko. Bilety elektroniczne
 muszą zostać przekazane niezwłocznie po ich wykupieniu, nie później niż w ciągu 1 godziny, na adres osoby

 dokonującej rezerwację. Bilety papierowe, wystawione w przypadku niemożności wystawienia na danej
 trasie biletu elektronicznego, zostaną dostarczone do siedziby Zamawiającego lub w inne wskazane miejsce
 w terminie ustalonym przez Strony, nie później niż na dwa dni przed planowanym wylotem.

14. W nagłych przypadkach sposób dostarczenia biletu może być ustalony indywidualnie z osobą potwierdzającą
 wykupienie biletu.

15. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian do biletu elektronicznego wygenerowanego
 za pośrednictwem systemu elektronicznego przewoźnika.

16. Wykonawca na prośbę Zamawiającego anuluje lub dokonuje zmian w zakupionym bilecie zgodnie
 z zasadami przewoźnika, a koszty operacyjne pokrywa Zamawiający, jednak Wykonawca nie będzie pobierał
 z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie. Jeśli zmiany w bilecie
 wiążą się z rekalkulacją jego ceny, Zamawiający pokryje powstałą niedopłatę, a Wykonawca zwróci
 Zamawiającemu powstałą nadpłatę. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego
 o wszystkich warunkach anulowania lub dokonania zmian w zakupionym bilecie przed anulowaniem lub
 dokonaniem zmian.

17. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach
 dotyczących lotów, na które Zamawiający kupił bilet.

18. Wykonawca udzieli Zamawiającemu bezpłatnej pomocy w przypadku wystąpienia problemów podczas
 podróży oraz w przypadku ewentualnych reklamacji składanych do przewoźnika w zakresie objętym
 zamówieniem. Dotyczy to również zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn
 losowych.

19. Wykonawca będzie pozostawał do dyspozycji Zamawiającego 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez
 cały okres obowiązywania umowy. Poza stałymi godzinami pracy siedziby Wykonawcy, Wykonawca
 dostępny będzie pod dyżurnym numerem telefonu wskazanym w umowie.

20. Wykonawca nie ma prawa odmowy Zamawiającemu sprzedaży biletów będących w jego dyspozycji.

21. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zakupione przez Zamawiającego bilety w programach
 lojalnościowych, w których uczestniczy Zamawiający i informować Zamawiającego o możliwościach
 wykorzystania zgromadzonych przez Zamawiającego punktów do obniżenia cen biletów lub bezpłatnego
 podniesienia klasy przelotu.

22. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia Zamawiającemu bezpłatnej pomocy w zakresie realizacji
 zamówienia, m.in. poprzez przekazywanie informacji dotyczących odprawy, pomocy w wybieraniu
 odpowiednich opcji dotyczących bagażu etc. oraz zapewni Zamawiającemu odprawy on-line.

23. Płatności będą następować na podstawie prawidłowo wystawionych faktur elektronicznych (wystawionych
 zgodnie z przepisami ustawy z 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług) przesłanych w ciągu 7 dni
 na wskazany w umowie adres mailowy Zamawiającego, w formacie PDF.

24. Zamawiający może w dowolnym momencie obowiązywania umowy oraz w ciągu 6 miesięcy od jej
 zakończenia zażądać od Wykonawcy przedstawienia potwierdzonych przez Wykonawcę za zgodność
 z oryginałem kopii tzw. agent couponów, czyli dokumentów wygenerowanych przez system elektroniczny
 odzwierciedlających dane zawarte w bilecie, do wybranych lub wszystkich biletów, które nabył
 Zamawiający, a w przypadku biletów, do których nie są generowane agent coupony, Wykonawca dostarczy
 potwierdzoną za zgodność z oryginałem kopię innego dokumentu pochodzącego od przewoźnika,
 na podstawie którego można stwierdzić faktyczną cenę biletu wraz z oświadczeniem o braku możliwości
 przedłożenia agent couponu wraz z wyjaśnieniem.