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.