**Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)**

Kod CPV:

604 00000-2 – usługi transportu lotniczego

635 00000-4 - usługi biur podróży, podmiotów turystycznych i pomocy turystycznej

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług: rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych na krajowe i zagraniczne przewozy lotnicze zgodnie ze zgłaszanymi przez Zamawiającego potrzebami, dotyczącymi liczby biletów, tras oraz miejsca i terminu podróży, w ramach podróży pracowników Zamawiającego, żołnierzy zawodowych lub osób nie będących pracownikami Zamawiającego wskazanych przez Zamawiającego.

Zakres przedmiotowy zamówienia obejmuje:

**I ŚWIADCZENIE USŁUG W ZAKRESIE REZERWACJI, ZAKUPU I DOSTAWY BILETÓW NA KRAJOWE I ZAGRANICZNE PRZEWOZY LOTNICZE.**

1. Do zadań Wykonawcy należy wyszukiwanie i dokonywanie rezerwacji, zakup, wystawianie i dostawa w formie papierowej lub elektronicznej biletów lotniczych w klasach określonych przez Zamawiającego z zachowaniem wymogów przewoźników.
2. Obsługa będzie wykonywana zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy
e-mailem, telefonicznie lub faksem. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego;
3. Pod nazwą „bilet” rozumie się bilet na trasie „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę” lub „multi-city”. Przedmiot zamówienia obejmuje trasy na terenie Polski i całego świata.
4. Wykonawca wyszuka i dokona rezerwacji połączeń lotniczych w ruchu krajowym i międzynarodowym z podaniem co najmniej trzech wariantów danego połączenia, uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje (w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi) z podaniem informacji o długości trasy i czasu podróży. W wyjątkowych sytuacjach, gdy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, nie będzie możliwe podanie trzech wariantów, Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia dwóch, a w razie niemożliwości przedstawienia dwóch, jednego wariantu danego połączenia. Zarówno w przypadku przedstawienia dwóch, jak i jednego wariantu podróży, Wykonawca zobowiązany jest uzasadnić i wykazać, że niemożność spełnienia warunku przedstawienia trzech wariantów wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. przy połączeniach lokalnych, połączenie realizuje jeden lokalny przewoźnik).

Zamawiający zastrzega sobie prawo do wskazania konkretnego połączenia, na które Wykonawca zobowiązany jest zarezerwować bilet.

Wykonawca zobowiązany jest stosować przy zakupie biletów minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej.

Wykonawca zobowiązany jest realizować bilety lotnicze, w pierwszej kolejności proponując zakup w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika. O każdej obniżce, upuście czy promocji zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego.

Wszystkie dane zawarte w bilecie elektronicznym dostarczonym przez Wykonawcę Zamawiającemu będą identyfikowane z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (Global Distribution System – w skrócie: GDS), użytkowanego przez Wykonawcę.

Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem GDS.

Bilety elektroniczne są przekazywane na adres poczty elektronicznej określonej przez Zamawiającego bezpośrednio z terminala GDS użytkowanego przez Wykonawcę (niedopuszczalne jest przekierowywanie tych biletów
z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy).

Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia pełnej wartości biletu lotniczego uwzględniającego wszelkie koszty, w tym bagaż, posiłki, wybór miejsca, opłatę lotniskową, podatki lokalne i międzynarodowe, opłatę paliwową i wartość wymagana przez linię lotniczą – przewoźnika za konkretny bilet.

Zamawiający jest uprawniony do weryfikacji przedstawionej oferty i w przypadku stwierdzenia, że oferta nie spełnia warunków określonych w umowie,
w szczególności określonych w ust. 6-11 powyżej, może zażądać, niezależnie od innych uprawnień wskazanych w umowie, przedstawienia nowej oferty.

Jeżeli w wyniku weryfikacji, opisanej w ust.12 okaże się, że oferowana przez Wykonawcę cena całkowita biletu lotniczego jest wyższa od najniższej ceny całkowitej biletu lotniczego oferowanego na rynku spełniającego wymagania Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do zakupu oferowanego biletu po cenie nie wyższej niż 100% najniższej ceny oferowanej na rynku. Cena ta będzie następnie powiększona o opłatę za wystawienie biletu lotniczego wskazaną w ofercie Wykonawcy.

Zamawiający w przypadku opisanym w ust. 13 zastrzega sobie również możliwość zakupu biletu u innego podmiotu, Wykonawcy nie przysługuje z tego tytułu żadne roszczenia.

Prawo weryfikacji oferty przysługuje Zamawiającemu również po zakończeniu realizacji usługi. W przypadku stwierdzenia niezgodności oferty
z postanowieniami umowy w takiej sytuacji, Wykonawca zobowiązany jest pokryć wynikłą w cenie różnice pomiędzy ofertą, na podstawie której zamówienie zostało zrealizowane a najtańszą ofertą odpowiadającą warunkom określonym
w umowie.

1. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia Zamawiającemu dostępu do wszystkich taryf Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (International Air Transport Association – w skrócie: IATA).
2. Usługi świadczone przez Wykonawcę̨ w trakcie realizacji umowy muszą spełniać́ standardy Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA) w zakresie zakupu biletów lotniczych;
3. Wykonawca zapewni bezkolizyjną realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych oraz możliwość ich łączenia.
4. Wykonawca umożliwia Zamawiającemu anulowanie lub zmianę zakupionych dokumentów podróży zgodnie z zasadami przewoźników i innych podmiotów,
u których wykupiono usługę. W sytuacji, w której zmiana organizacji podróży wiązać́ się̨ będzie z koniecznością̨ dokonania ponownej rekalkulacji ceny organizacji podróży, Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia powstałej
z tego tytułu niedopłaty, zaś́ Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty.
W sytuacji braku możliwości bez kosztowej anulacji opcji podróży, Zamawiający pokryje koszty anulowania opcji podróży równe 100% wartości rezerwacji.
5. Wykonawca nieodpłatnie i niezwłocznie przekazuje dokumenty podróży Zamawiającemu. Dokumenty papierowe zostaną̨ wystawione w przypadku, gdy dla danej opcji podróży służbowej nie ma możliwości wystawienia dokumentów elektronicznych i zostaną one dostarczone bezpłatnie do siedziby Zamawiającego lub w inne miejsce wskazane przez Zamawiającego, zgodnie ze stawkami firmy kurierskiej, w terminie określonym przez Zamawiającego, jednak nie później niż na 24 godziny przed terminem planowanej podróży służbowej, której dotyczy rezerwacja. W wyjątkowych sytuacjach, gdy podróż̇ będzie się̨ rozpoczynać́ w innym miejscu niż̇ siedziba Zamawiającego bądź́ poza granicami kraju, dokumenty podróży powinny być dostępne w miejscu, z którego jest zaplanowane rozpoczęcie podróży, lub dostarczone odbiorcy w inny sposób, uzgodniony z Zamawiającym, umożliwiający rozpoczęcie podroży.
6. Na zamówienie Zamawiającego, Wykonawca dokona rezerwacji, zakupu
i dostarczenia biletów lotniczych, a także ich zmiany bądź́ anulowania, na loty tanimi liniami lotniczymi.
7. Przez „tanie linie lotnicze”, na potrzeby niniejszego OPZ oraz umowy, rozumie się̨ linie lotnicze oferujące usługi przewozu lotniczego osób po cenach niższych niż̇ tradycyjne linie lotnicze, w zamian za odpłatność́ większości usług dla pasażerów (tj. m. in. posiłki, wybór miejsc, przewóz bagażu rejestrowanego) lub linie lotnicze zrzeszone w European Low Fare Airlines Association (Zrzeszeniu Europejskich Przewoźników Nisko kosztowych).
8. Proponując przelot tanimi liniami lotniczymi Wykonawca zobowiązany będzie poinformować, niezależnie od ceny biletu, o wszystkich dodatkowych kosztach przelotu, takich jak np. koszt bagażu.
9. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego o wszystkich zmianach dotyczącej zarezerwowanej podróży. Informacje przekazane telefonicznie musza być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową pod rygorem nieważności.
10. Wykonawca zobowiązany jest do udzielania odpowiedzi na zapytania Zamawiającego w ciągu maksymalnie 4 godzin roboczych (dla zapytań złożonych w godzinach 07.00 – 15.00) od przesłania zapytania.
11. Realizacja zamówienia w zakresie rezerwacji powinna zostać wykonana najpóźniej w ciągu 2 godzin od jego otrzymania, a realizacja zamówienia
w zakresie zakupu w ciągu 6 godzin od jego otrzymania. Terminy godzinowe są liczone pomiędzy 7.00 a 15.00.
12. Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego o braku możliwości realizacji całości lub części usługi wraz z pisemnym uzasadnieniem.
13. Wykonawca zobowiązany jest do obsługi w przypadku ewentualnych reklamacji składanych do przewoźnika w zakresie usług objętych zamówieniem, w tym reprezentowanie Zamawiającego w sprawach reklamacji dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych
u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotów biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych.
14. W celu przeliczenia na PLN wszystkich wartości i danych finansowych podanych w innych walutach Wykonawca zastosuje średni kurs Narodowego Banku Polskiego aktualny na dzień złożenia zamówienia przez Zamawiającego.
15. Zamawiający określi zapotrzebowanie na przelot zgodnie z poniższym schematem:
16. MIEJSCE DOCELOWE (KRAJ, MIEJSCOWOŚĆ):
17. WYLOT Z:
18. W JEDNĄ STRONĘ / W OBIE STRONY:
19. DATA WYLOTU:
20. PREFEROWANE GODZINY WYLOTU:
21. DATA POWROTU:
22. PREFEROWANE GODZINY POWROTU:
23. LICZBA OSÓB
24. KLASA / TARYFA:
25. POŁĄCZENIE: bezpośrednie / z nie więcej niż …… przesiadkami
26. BAGAŻ: standardowy bagaż rejestrowany / podręczny
27. TAKŻE OFERTY TANICH LINII LOTNICZYCH: TAK / NIE
28. INNE WYMAGANE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO I ISTOTNE Z PUNKTU WIDZENIA PRAWIDŁOWEJ REALIZACJI ZAMÓWIENIA
29. Alternatywnie do ust. 30 Zamawiający może wskazać konkretne połączenia podlegające wycenie.
30. W odpowiedzi Wykonawca zobowiązany jest do każdej z propozycji podać następujące informacje:
31. WYLOT Z (LOTNISKO):
32. PRZYLOT NA (LOTNISKO):
33. LINIE LOTNICZE:
34. PRZESIADKI:
35. GODZINY LOTÓW: STARTÓW I LĄDOWAŃ (z uwzględnieniem ew. przesiadek):
36. KLASA PRZELOTU:
37. ZASADY DOT. MOŻLIWOŚCI ZMIAN I ANULOWANIA REZERWACJI:
38. CENA BILETU (tj. cenę obejmującą w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za lot pasażera, podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem: - Jeżeli zostały wskazane opcje np. w bagażu – osobno proszę podać cenę z bagażem rejestrowanym, a osobno z bagażem podręcznym).
39. INNE WYMAGANE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO I ISTOTNE Z PUNKTU WIDZENIA PRAWIDŁOWEJ REALIZACJI ZAMÓWIENIA: np. informacja nt. dostępności miejsc, Zamawiającemu ceny za dane zlecenie obejmującej wszystkie koszty związane z jego realizacją.
40. .Wraz z potwierdzeniem rezerwacji Wykonawca zobowiązany jest do wskazania Zamawiającemu ceny za dane zlecenie obejmującej wszystkie koszty związane z jego realizacją.
41. Zamawiający przewiduje następujący ilościowy zakres usługi:
42. bilety lotnicze krajowe -około 10 sztuk;
43. bilety lotnicze w obszarze Europy- około 60 sztuk;
44. bilety lotnicze poza obręb Europy- około 80 sztuk;

**II Doradztwo i pomoc w zakresie wszelkich zmian w czasie trwania podróży**

1. Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę̨ osób potrzebnych do realizacji usługi, mając na względzie orientacyjne zapotrzebowanie na określone typy usług jak również̇ terminy wykonania poszczególnych obowiązków określone w OPZ, w tym przewidywaną konieczność́ równoległej realizacji więcej niż̇ jednego zamówienia.
2. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do wyznaczenia co najmniej 4 (czterech) pracowników w charakterze dedykowanego konsultanta i wydzielenia co najmniej 2 (dwóch) linii telefonicznych, jednego adresu e-mail do kontaktu z pracownikami Zamawiającego:
3. co najmniej 1 (jednej) linii ogólnej w celu dokonania rezerwacji, zakupu
i dostarczenia wszystkich typów usług niezbędnych do realizacji podróży służbowej dla pracowników– czynnej w dni robocze w godzinach pracy biura,
4. komórkowej  linii dyżurnej (helpdesk) – czynnej całodobowo w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze poza godzinami pracy biura.
5. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do wyznaczenia opiekuna klienta, sprawującego opiekę nad Zamawiającym, odpowiedzialnego za prawidłową realizację umowy w tym przygotowanie raportów według ustaleń z Zamawiającym.
6. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do wyznaczenia dedykowanego adresu e-mail, na który będą kierowane zamówienia organizacji podróży służbowej.
7. Zamawiający wymaga, zgodnie z art. 95 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605 ze zm.), aby przedmiot zamówienia w zakresie czynności rezerwacji, zakupu i sukcesywnej dostawy biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie, realizowany był przy pomocy osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę.

**III Wykonywanie raportów zrealizowanych usług**

Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania, na życzenie Zamawiającego za pomocą poczty elektronicznej, raportu szczegółowego zamówień zrealizowanych we wskazanym okresie. Raport powinien być przekazany nie później niż 2 dni robocze od jego zlecenia.