**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

1. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje:
   * 1. rezerwacje i sprzedaż biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami jednostkowymi w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych   
        w danym momencie cen,
     2. rezerwacje miejsc noclegowych,
     3. wystawianie ubezpieczeń podróżującym,
     4. sprzedaż biletów kolejowych zagranicznych oraz krajowych,
     5. pośrednictwo przy wynajmie samochodu (w tym przy użyciu karty kredytowej, w serwisie rezerwacyjnym wskazanym przez Zamawiającego),
     6. pośrednictwo w uzyskaniu i zakupie wiz.

2. Zamawiający informuje, że usługi w ramach niniejszego przedmiotu zamówienia będą świadczone na rzecz pracowników i współpracowników Centrum Łukasiewicz, którzy poza granicami RP będą wykonywać prace m.in. polegające na:

1. wizytacji instytucji międzynarodowych,
2. uczestnictwie w konferencjach, szkoleniach, sympozjach.
3. Przedstawiona poniżej prognozowana liczba usług nie stanowi podstawy do roszczeń Wykonawcy o zlecenie ich w pełnym wymiarze.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa usługi** | **Prognozowana liczba zleceń** |
| 1 | Wystawienie pojedynczego biletu lotniczego krajowego  i międzynarodowego, w tym tzw. tanie linie.  Główne kierunki: Belgia, Francja, Wielka Brytania, Niemcy, Holandia. Podróże głównie klasą ekonomiczną. | **300** |
| 2 | Wystawienie pojedynczego biletu kolejowego zagranicznego | **75** |
| 3 | Wystawienie pojedynczego biletu kolejowego krajowego | **300** |
| 4 | Pośrednictwo przy wynajmie samochodu kraj/zagranica (w tym przy użyciu karty kredytowej, w serwisie rezerwacyjnym wskazanym przez Zamawiającego) | **30** |
| 5 | Pojedyncza opłacona rezerwacja hotelu dokonana bezpośrednio w hotelu lub w serwisie wskazanym przez Zamawiającego | **300** |
| 6 | Pojedyncze pośrednictwo wizowe (dla jednej osoby) | **45** |

4. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia

**4.1. Bilety lotnicze**

1. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy e-mailem, telefonicznie. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego;

2. Za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”;

3. Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych   
(np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe);

4. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia różnych wariantów połączeń uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje (w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi) wraz z podaniem informacji:

- jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. długość oczekiwania na przesiadkę, wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego;

- nazw linii lotniczych;

- najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży;

- doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży.

5. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych i możliwość ich łączenia. Zamawiający będzie preferował połączenia   
o czasie oczekiwania na przesiadkę nie dłuższą niż 4 godziny zegarowe. Zamawiający dopuści dłuższy czas oczekiwania na przesiadkę tylko wówczas, gdy będzie to połączenie najkorzystniejsze. W przypadku, gdy czas oczekiwania na przesiadkę przekroczy 4 godziny zegarowe, Wykonawca   
w kosztach kalkulacji, o której mowa w §2 ust. 2 umowy, musi uwzględnić obowiązkowo również koszty posiłku/ów, noclegu i transferu z/na lotnisko.

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

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

8. Bilety lotnicze wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej, o formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający;

9. 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 (GDS), użytkowanego przez Wykonawcę;

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

11. Wykonawca bezpłatnie dostarczy dokumenty podróży (bilety lotnicze) na adres mailowy: [wyjazdy@lukasiewicz.gov.pl](mailto:wyjazdy@lukasiewicz.gov.pl) lub do siedziby Zamawiającego;

12. Wykonawca bezpłatnie dostarczy w sytuacjach nagłych dokumenty podróży (bilety lotnicze)   
w miejsca wskazane przez Zamawiającego lub do własnego punktu obsługi klientów na lotnisku, ewentualnie do punktu sprzedaży biletów lotniczych przewoźnika, który realizuje przelot, niezwłocznie od momentu złożenia zlecenia;

13. Zamawiający będzie preferował połączenia bezpośrednie (jeżeli istnieją);

14. Wykonawca każdorazowo będzie przesyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów, zawierające następujące informacje:

a) linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;

b) o miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska);

c) o miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska);

d) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu;

e) w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;

f) o klasie biletu oraz warunkach taryfy;

g) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu,   
w zł polskich. W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;

h) o terminie wykupu biletu w określonej cenie;

i) o możliwości i warunkach anulowania biletu;

j) o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu;

k) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;

l) o możliwości zmiany trasy podróży.

15. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży;

16. W dniu wykupu biletu Zamawiający będzie każdorazowo otrzymywał od Wykonawcy maila   
z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji;

17. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów,   
w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych;

18. Wykonawca zapewni posiadanie lub uruchomienie dla Zamawiającego hot–line (serwisu telefonicznego) czynnego całodobowo, umożliwiającego dokonanie zmian w rezerwacji lub rezerwacji poza godzinami otwarcia biura, w tym w dni wolne od pracy;

19. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych;

20. Dokonywanie odpraw on-line na życzenie Zamawiającego.

**4.2. Noclegi**

1. Wykonawca zapewni nocleg w hotelu ze śniadaniem i Internetem, wliczonym w cenę noclegu. Pokoje hotelowe muszą być przystosowane do pracy biznesowej, tzn. muszą być wyposażone w biurko, oświetlenie do pracy przy biurku, możliwość podłączenia komputera osobistego bezpośrednio   
w pokoju lub na terenie hotelu do Internetu.

2. Przez nocleg zamawiający rozumie zakwaterowanie jednej osoby przez jedną dobę hotelową   
w pokoju jednoosobowym. Zamawiający dopuszcza możliwość zakwaterowania jednej osoby   
w pokoju dwuosobowym, za cenę noclegu w pokoju jednoosobowym. Wyższa cena wymaga akceptacji Zamawiającego.

3. Cena za jedną dobę hotelową obejmuje koszt pobytu (w tym opłatę klimatyczną) ww. standardzie. Zamawiający nie będzie pokrywał dodatkowych kosztów poniesionych przez osoby skierowane przez Zamawiającego. Wszelkie dodatkowe należności winna uiścić osoba korzystająca z noclegu.

4. Zamawiający wymaga by Wykonawca zapewnił noclegi, w hotelach\*\*\*, hotelach\*\*\*\*, hotelach \*\*\*\*\*.

5. W przypadku, gdy w hotelu odbywają się prace modernizacyjne (remont) Wykonawca w pierwszej kolejności zapewni nocleg w części zmodernizowanej (po remoncie).

6. Wykonawca musi mieć na względzie, iż Zamawiający rezerwując hotele za granicą ma na względzie limity na noclegi wynikające z rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 29 stycznia   
2013 r. *w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej.* Rezerwacja hoteli poza limitami wymaga uzasadnienia i indywidualnej decyzji.

**4.3. Ubezpieczenie podróżujących**

1. Ubezpieczenie dla wyjeżdżających za granicę Polski będzie odpowiadać co najmniej następującym warunkom:

1.1. Ubezpieczenie obejmować będzie:

1. ubezpieczenie kosztów leczenia,
2. ubezpieczenie assistance,
3. ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej Ubezpieczonego,
4. ubezpieczenie bagażu.

1.2. Ubezpieczenie kosztów leczenia:

1.2.1. Ubezpieczenie obejmować będzie organizację i pokrycie niezbędnych kosztów leczenia w związku z następstwami nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku w czasie podróży służbowej, niezbędnych do przywrócenia Ubezpieczonemu stanu zdrowia umożliwiającego bezpieczny i niezagrażający życiu lub zdrowiu powrót lub transport do Polski lub kontynuowanie zaplanowanej podróży. Ponadto, ubezpieczenie będzie obejmowało transport zwłok do Polski.

1.2.2. Ubezpieczenie obejmować będzie także szkody powstałe:

1. w wyniku wykonywania pracy fizycznej,
2. w następstwie wypadków komunikacyjnych,
3. w następstwie zawałów serca lub krwotoków śródczaszkowych (udarów mózgu),
4. w następstwie chorób lub stanów chorobowych, w tym w następstwie chorób przewlekłych.

1.2.3. Główna suma ubezpieczenia powinna wynosić nie mniej niż 200.000 zł na jednego ubezpieczonego.

1.3. Ubezpieczenie assistance:

1.3.1. Ubezpieczenie będzie obejmować organizację i pokrycie kosztów pomocy Assistance w związku   
z następstwami nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku w czasie podróży na rzecz Centrum Łukasiewicz.

1.4. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków:

1.4.1. Przedmiotem ubezpieczenia będą następstwa nieszczęśliwych wypadków doznanych przez Ubezpieczonego w czasie odbywania zagranicznych podróży na rzecz Centrum Łukasiewicz   
tj. śmierć ubezpieczonego oraz trwały uszczerbek na zdrowiu.

1.4.3. Wysokość świadczenia z tego tytułu wynosić będzie 100% sumy ubezpieczenia.

1.4.4. Suma ubezpieczenia dla wyżej wymienionych ryzyk wynosić będzie co najmniej 50.000 zł   
na jednego ubezpieczonego.

1.4.5. Świadczenia dodatkowe: Ubezpieczenie powinno obejmować co najmniej wskazane   
w poniższej świadczenia dodatkowe z nie niższymi niż wskazane limitami odpowiedzialności:

* 1. zwrot kosztów nabycia przedmiotów ortopedycznych, protez, środków pomocniczych, kosztów odbudowy zębów – 5.000 zł;
  2. zwrot kosztów pogrzebu – 5.000 zł.

1.5. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej:

1.5.1. Ubezpieczenie obejmować będzie odpowiedzialność cywilną za szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone osobom trzecim przez Ubezpieczonego w trakcie podróży na rzecz Centrum Łukasiewicz.

1.5.2. Suma gwarancyjna na jednego Ubezpieczonego będzie wynosiła co najmniej 200.000 zł   
(na szkody osobowe i rzeczowe).

1.6. Ubezpieczenie bagażu

1.6.1. Ubezpieczenie obejmować będzie zniszczenie, uszkodzenie, utratę bagażu podróżnego zaistniałą podczas podróży służbowej.

1.6.2. Suma ubezpieczenia wynosić będzie co najmniej 5 000 zł na każdego ubezpieczonego.

1.7. Zamawiający pozostawia sobie możliwość zawarcia ubezpieczenia we własnym zakresie.

2. Wykonawca będzie obciążać Zamawiającego za wystawienie polis ubezpieczeniowych zgodnie   
z kwotami na które wystawione będą polisy. Zwrot i wygaszenie ubezpieczeń dokonywane będą bez prowizji.

**4.4. Bilety kolejowe**

1. Sprzedaż i dostawa biletów kolejowych krajowych lub zagranicznych odbywać się będzie zgodnie   
z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych   
do Wykonawcy e-mailem, telefonicznie bądź faksem. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego;

2. Wykonawca zobowiązany jest do proponowania optymalnego połączenia na danej trasie oraz   
na żądanie Zamawiającego, co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:

a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i najmniejszej ilości przesiadek,

b) najtańszego połączenia;

3. Tam gdzie jest to możliwe Wykonawca wystawi bilet w wersji elektronicznej;

4. Bilet elektroniczny wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego i przesłany na adres mailowy wyjazdy@lukasiewicz.gov.pl;

5. W przypadku braku możliwości wystawienia biletu w wersji elektronicznej na dane połączenie kolejowe Wykonawca wystawi bilet w wersji papierowej;

6. Wykonawca bezpłatnie dostarczy bilet w wersji papierowej do siedziby Zamawiającego;

7. Bilety kolejowe powinny zawierać następujące informacje:

a) oznaczenie przewoźnika,

b) dane pasażera/ów (imię i nazwisko),

c) miejsce i termin (data i godzina) odjazdu i przyjazdu,

d) informacje o ewentualnych przesiadkach,

e) rodzaj pociągu oraz klasę podróży,

f) numer pociągu, wagonu oraz miejsca do siedzenia,

g) cenę biletu (z uwzględnieniem ceny biletu przewoźnika z przewidzianymi wszystkimi należnymi podatkami, opłatami oraz innymi należnościami);

8. Zamawiający może zlecić zakup biletu zagranicznego na dany termin, ale nie na konkretne połączenie;

9. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów,   
w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.

**4.5. Pośrednictwo przy wynajmie samochodu**

1. Zamawiający może zlecić wynajęcie samochodu zarówno w kraju jak i zagranicą.

2. Wynajęcie może wymagać użycia karty kredytowej, w serwisie rezerwacyjnym wskazanym przez Zamawiającego albo u innego podmiotu.

3. Wszelkie szczegóły co do wynajęcia należy uzgodnić z Zamawiającym.

**4.6. Pośrednictwo wizowe**

1. W zakresie pośrednictwa wizowego, zakupu, odbioru i dostarczenia wiz, Zamawiający wymaga   
od Wykonawcy następujących działań:

1.1. Informowania Zamawiającego o rodzajach wiz i wiążących się z ich uzyskaniem formalnościach;

1.2. Wskazania:

a) niezbędnych dokumentów do uzyskania wizy;

b) terminu oczekiwania na wizę od momentu złożenia dokumentów w ambasadzie / placówce konsularnej;

c) określenia całkowitego kosztu uzyskania wizy;

1.3. Wypełniania wniosku wizowego oraz w razie konieczności innych dokumentów, a w przypadku konieczności samodzielnego wypełnienia wniosku przez osobę wyjeżdżającą, wsparcia Zamawiającego swoją wiedzą i doświadczeniem;

1.4. Odebrania od Zamawiającego kompletu dokumentów, potrzebnych do uzyskania wizy, nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego, od zgłoszenia przez Zamawiającego faktu o gotowości przekazania tych dokumentów;

1.5. Wykonawca, po otrzymaniu kompletu dokumentów, dokona ich ostatecznej weryfikacji i nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od momentu ich otrzymania, złoży je w odpowiedniej ambasadzie / placówce konsularnej;

1.6. Wykonawca, po złożeniu dokumentów w odpowiedniej ambasadzie / placówce konsularnej niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o tym fakcie oraz potwierdzi maksymalny czas oczekiwania na uzyskanie wizy;

1.7. Wykonawca, po otrzymaniu gotowych dokumentów wizowych, niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Zamawiającego i po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym – dostarczy je pod wskazany przez Zamawiającego adres w ciągu 1 dnia roboczego;

1.8. W przypadku ambasad / placówek konsularnych, w których wymagany jest osobisty odbiór wizy, Wykonawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o możliwości odbioru wizy;

1.9. W razie konieczności osobistego stawiennictwa w konsulacie / ambasadzie – Wykonawca   
w porozumieniu z Zamawiającym umówi termin spotkania;

1.10. Wykonawca wniesie opłatę za wydanie wizy pobieraną przez ambasadę / placówkę konsularną   
w imieniu Zamawiającego;

1.11. Wykonawca wypełni wniosek oraz dokona zakupu E-wizy w przypadku wyjazdów do krajów, które umożliwiają zakup wiz elektronicznych, po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym;

2. Opłata transakcyjna za pośredniczenie w procesie uzyskania wizy zawiera w szczególności: skompletowanie i odbiór dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy, złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy, dostarczenie dokumentów wizowych do miejsca i w terminie wskazanym przez Zamawiającego i wszelkie inne koszty związane z należytym i zgodnym ze SWZ wykonaniem przedmiotu zamówienia,   
z wyłączeniem faktycznych „opłat wizowych" pobieranych przez ambasady/konsulaty;

3. Na fakturze za pośrednictwo wizowe wyszczególniona będzie opłata wizowa pobierana przez ambasady/konsulaty danych krajów oraz opłata za pośrednictwo wizowe (opłata transakcyjna) pobierana przez Wykonawcę.

**5. Wymagania dodatkowe:**

Zamawiający ma prawo do:

* 1. Weryfikacji propozycji połączeń i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie   
     są najkorzystniejsze, to zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji;
  2. Zmiany standardu usług przy wyborze połączenia lotniczego oraz do rezygnacji z usługi dostarczenia biletu;
  3. Każdorazowo na prośbę Zamawiającego, Wykonawca wystawi oddzielną fakturę za dany bilet lub wizę.