Załącznik nr 1 do umowy

Opis przedmiotu zamówienia

„REZERWACJA, SPRZEDAŻ I SUKCESYWNE DOSTARCZANIE

 BILETÓW PODRÓŻNYCH”.

1. Przedmiotem zamówienia jest; **rezerwacja, sprzedaż oraz sukcesywne dostarczanie biletów podróżnych** zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów i klas, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen.
2. Zamówienie realizowane będzie sukcesywnie od 04 stycznia 2021 do dnia 31 grudnia 2022 r. lub do wyczerpania kwoty określonej w umowie, w zależności co nastąpi pierwsze, z zastrzeżeniem, że rozpoczęcie realizacji umowy nastąpi nie wcześniej niż po wygaśnięciu aktualnie zaciągniętych przez Zamawiającego zobowiązań.
3. Za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”.
4. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.
5. Zamawiający informuje, iż szacunkowa skala jego potrzeb na okres trwania umowy t.j. od dnia następnego po zakończeniu obowiązywania obecnie wiążącej Zamawiającego umowy na bilety lotnicze przedstawia się następująco:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **L.p.** | **prognozowane kierunki** | **przewidywane ilości biletów** |
| 1 | państwa europejskie | 784 szt. |
| 2 | państwa pozaeuropejskie | 214szt. |
| 3 | państwa europejskie i pozaeuropejskie | 20 szt. (bilety inne niż lotnicze) |
| **RAZEM** | **1018 szt.** |

1. dopuszczalne miejsca rozpoczęcia podróży: porty lotnicze, dworce kolejowe, dworce autobusowe i porty morskie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami;
2. przewidywane miejsca docelowe i trasy podróży: państwa europejskie, pozaeuropejskie, przeloty i przejazdy wewnątrzpaństwowe;
3. Wykonawca w ramach realizacji niniejszego zamówienia zapewni Zamawiającemu możliwość skorzystania z następujących środków transportu: **samolot, autobus, kolej, prom.**
4. **Zamawiający zastrzega sobie możliwość dostosowania tras oraz ilości kupowanych biletów podróżnych do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego w ramach przeznaczonych na ten cel środków finansowych.**
5. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian/ingerencji w treści biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego.
6. Wykonawca zobowiązany jest wybierać bilety podróżne kierując się zasadą najniższej ceny biletów na te połączenia, dostępne w danym wariancie czasowym, na danej trasie z zachowaniem uczciwości handlowej.
7. **Wykonawca, w transporcie lotniczym, zobowiązuje się nie korzystać
i nie przedstawiać propozycji przewozów tzw. tanich linii lotniczych, chyba że jest to wyraźna dyspozycja Zamawiającego lub osób przez niego upoważnionych.**
8. Wykonawca zapewni rezerwację połączeń i sprzedaż biletów podróżnych
z uwzględnieniem:
9. warunków podróży określonych przez Zamawiającego oraz osoby przez niego upoważnione
10. bezkolizyjnej relacji połączeń wieloetapowych, minimalnej ilości przesiadek i najkrótszych połączeń na danej trasie,
11. w propozycjach uwzględniać realny czas na przesiadki, odprawy, uwzględniając specyfikę danego lotniska,
12. najniższych z dostępnych taryf publikowanych i stawek negocjowanych oraz stawek promocyjnych, w klasach wymaganych przez Zamawiającego.
13. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży.
14. Najpóźniej w dniu wykupu biletu Zamawiający będzie każdorazowo otrzymywał od Wykonawcy maila z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji, z zastrzeżeniem, że nie będzie to generować dodatkowych kosztów Wykonawcy w stosunku do Zamawiającego.
15. 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). Wykonawca udzieli również bezpłatnej pomocy w przypadku wystąpienia problemów podczas podróży.
16. Wykonawca zobowiązuje się do regulowania należności z tytułu zapewnienia biletów podróżnych oraz z tytułu wszelkich kosztów związanych z przewozem, w tym z tytułu opłat lotniskowych, ze środków własnych.
17. **Wykonawca zobowiązuje się do udzielania upustu własnego wykonawcy rozumianego jako upust udzielony we własnym imieniu oraz udokumentowany na własnej fakturze od wykonanej usługi, a nie jako upust udzielony od ceny biletu przewoźnika.**
18. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć bilety bezpłatnie, na własny koszt i ryzyko do siedziby Zamawiającego lub pod wskazany inny adres w przypadku wskazania takiej dyspozycji przez Zamawiającego lub osoby przez niego upoważnionej w terminie ustalonym przez strony, jednak nie później niż na 2 dni przed terminem planowanej podróży.
19. W przypadkach niedostarczenia biletu w ustalonym przez strony terminie lub w przypadku dostarczenia go w inne miejsce niż wskazane w zamówieniu Zamawiający będzie miał prawo do zrealizowania zamówienia w innym biurze podróży, przy jednoczesnym obciążeniu całkowitym kosztem zakupu biletu Wykonawcę.
20. Wykonawca zobowiązuje się, bez ponoszenia ze strony Zamawiającego dodatkowych kosztów, do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego we wszystkich sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.
21. **Wykonawca zapewni możliwość realizacji zadań dot. niniejszego zamówienia przez wszystkie dni robocze**, **min. w godzinach
08.00-15.00.**
22. Wykonawca zobowiązany jest przydzielić do realizacji umowy co najmniej dwa stanowiska rezerwacji (z co najmniej dwiema samodzielnymi liniami telefonicznymi) obsługiwane przez kasjerów z co najmniej dwuletnim stażem pracy na stanowisku kasjera lotniczego oraz zatrudnionych na umowę o pracę.
23. Wykonawca wyznaczy osobę oraz wskaże numer telefonu do kontaktów
z Zamawiającym i osobami przez niego upoważnionymi w dni wolne
od pracy oraz w razie wystąpienia sytuacji awaryjnej.
24. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zagwarantował stabilność składu osobowego realizującego w imieniu Wykonawcy przedmiot zamówienia. Zamawiający zastrzega sobie prawo zgłaszania wniosków w sprawie dokonywania zmian w składzie zespołu realizującego przedmiot zamówienia. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później niż na 14 dni przed planowaną zmianą w wykazie osób podanych w umowie, powiadomienia o tym fakcie Zamawiającego oraz osób przez niego upoważnionych, przy czym planowane zmiany personalne w zespole obsługującym Zamawiającego nie mogą naruszyć warunków określonych w punkach 23 i 24 (skład nie może być mniejszy niż dwóch kasjerów z minimum dwuletnim doświadczeniem na stanowisku), przy zachowaniu ciągłości pracy. Ww. zmiany wymagają formy pisemnej w postaci aneksu do umowy.
25. Zamawiający wskaże w umowie swoich przedstawicieli upoważnionych do dokonywania rezerwacji, wykupu i odbioru biletów. Ponadto upoważni w umowie przedstawicieli instytucji koordynujących:
26. Wydziału Współpracy Zagranicznej Oddziału Operacyjnego Inspektoratu Wsparcia Sił Zbrojnych w zakresie dokonywania rezerwacji i odbioru biletów,
27. Centrum Koordynacyjnego Sztabu Generalnego Wojska Polskiego – Oddziału Kontaktów Zagranicznych w zakresie dokonywania rezerwacji, wykupu biletów pod warunkiem uprzedniej akceptacji dokonanej przez Głównego Księgowego - Szefa Finansów 11 WOG oraz odbioru biletów.
28. **Ze względu na specyfikę działania Zamawiającego określa on szczegółowo etapy realizacji zakupu biletu:**
	1. Zamawiający lub instytucja koordynująca przez osobę upoważnioną zgłaszać będzie Wykonawcy drogą komunikacji elektronicznej lub faxem, a w wyjątkowych przypadkach telefonicznie potrzebę rezerwacji i zakupu biletu na danej trasie, w określonej klasie, podając jednocześnie termin podróży oraz ewentualne inne konieczne parametry podróży w oparciu o przesłaną Zamawiającemu dyspozycję.
	2. Po złożeniu zapotrzebowania Wykonawca bez zbędnej zwłoki, jednak **nie później niż w ciągu 24 godzin** przedstawi Zamawiającemu **co najmniej 3 warianty podróży, (jeśli występują),** z uwzględnieniem danych, pełną wyceną opcji oraz wskazaniem terminu dokonania ostatecznej rezerwacji i wykupu (wskazane jest, aby termin ostatecznej rezerwacji nie był tożsamy z terminem wykupu, powinien je dzielić okres minimum 24 h). Przez pełną wycenę opcji połączenia należy rozumieć wszystkie składniki kosztu podróży takie jak: podatki, opłaty lotniskowe, dopłaty do bagażu itp.;
	3. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania ceny przedstawionych opcji połączeń do chwili rezerwacji, nie dłużej jednak niż 24 h
	od chwili przedstawienia propozycji połączeń. Zamawiający dopuszcza wzrost ceny max. o 10% wartości wariantu tylko
	w wyjątkowych przypadkach niezależnych od wykonawcy .
	4. Zamawiający lub instytucja koordynująca po uzgodnieniach z wyjeżdżającym oraz wybraniu dogodnego wariantu podróży, wskaże go Wykonawcy, a Wykonawca dokona na tej podstawie rezerwacji biletu/-ów.
	5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość jednodniowego terminu odstąpienia od złożonej rezerwacji bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów, jak również możliwość wprowadzenia zmian danych personalnych w rezerwacjach do momentu wystawienia biletu.
	6. W przypadku braku miejsc w klasie ekonomicznej i dokonaniu rezerwacji w klasie droższej, Wykonawca zobowiązany jest sprawdzić, czy zwolniło się miejsce w klasie tańszej i jeśli zaistniała taka możliwość dokonać zmiany tej rezerwacji.
	7. Wykonawca niezwłocznie drogą komunikacji elektronicznej lub faxem potwierdzi rezerwację, podając w treści dane rezerwacji tj.: nazwiska wyjeżdżających, daty, godziny i numery lotów, nazwa przewoźnika, klasa i warunki taryfy, czas podróży oraz czas i miejsce przesiadek/ki, całkowite koszty usługi (w tym biletu, bagażu) oraz termin wykupu i sposób dostawy biletu/-ów, przedstawi możliwości i warunki anulowania biletu, wprowadzenia zmian terminu wylotu/przylotu, zmian danych dotyczących pasażera lub zmiany trasy podróży.
	8. W przypadku rezerwacji dokonywanych przez instytucję koordynującą – Inspektorat Wsparcia Sił Zbrojnych, jej przedstawiciele dokonają zgłoszenia Zamawiającemu konieczności zakupu biletu/ów. W/w zgłoszenie będzie zawierało następujące elementy: nazwa instytucji realizującej, rodzaj biletów i ich klasę, trasę przelotu/przejazdu, terminy wyjazdu i powrotu, dane wyjeżdżających, parametry przelotu/przejazdu – daty, terminy, nr lotów, a także cenę biletu na dzień potwierdzenia rezerwacji przez Wykonawcę. Na tej podstawie Zamawiający dokona wykupu biletu u Wykonawcy.
	9. W przypadku rezerwacji dokonywanych przez instytucję koordynującą - Centrum Koordynacyjnego Sztabu Generalnego Wojska Polskiego – Oddziału Kontaktów Zagranicznych, jej przedstawiciele przedstawią Zamawiającemu propozycję wykupu biletu celem dokonania akceptacji przez Głównego Księgowego – Szefa Finansów 11 WOG. Instytucja koordynująca wskaże następujące elementy: nazwa instytucji realizującej, rodzaj biletów i ich klasę, trasę przelotu/przejazdu, terminy wyjazdu i powrotu, dane wyjeżdżających, parametry przelotu/przejazdu – daty, terminy, nr lotów, a także cenę biletu na dzień potwierdzenia rezerwacji przez Wykonawcę. Po zaakceptowaniu propozycji instytucja koordynująca dokonuje wykupu biletu u Wykonawcy.
	10. Wykonawca zobowiązany jest do powiadomienia Zamawiającego
	lub instytucji koordynującej o braku możliwości wykupienia bagażu lub o konieczności dokonania innych niezbędnych opłat indywidualnie przez wyjeżdżających jeszcze przed wykupieniem biletu.
	11. Wykonawca dostarczy bilety elektroniczne na określone przez Zamawiającego lub instytucję koordynującą adresy poczty elektronicznej, nie później niż do końca dnia roboczego, w którym nastąpiło zlecenie wykupu biletu.
	12. Wykonawca wraz z biletem dostarczy informacje dotyczące warunków ewentualnej zmiany, zwrotu biletu.
	13. Wykonawca dostarczy do siedziby Zamawiającego (lub na inny wskazany przez niego adres) bilety papierowe (wyłącznie na trasy, na których nie ma możliwości wystawienia biletów elektronicznych), w terminie ustalonym przez strony, ale nie później niż 48 godzin przed planowanym terminem podróży.
	14. W przypadku zwrotu biletu z powodu odwołania wyjazdu Wykonawca zwraca Zamawiającemu, na podstawie faktury korygującej, tę część zapłaconej kwoty, która pozostanie po potrąceniu kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi sprzedaży biletów;
	15. Wykonawca zobowiązuje się wystawić fakturę korygującą w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o odwołaniu wyjazdu, przy czym powzięcie wiadomości o odwołaniu wyjazdu może nastąpić w jakiejkolwiek formie, w szczególności w drodze wiadomości e-mail na adres wskazany w umowie.
	16. Zamawiający zobowiązuje Wykonawcę do przedkładania mu informacji o dostarczeniu biletu/-ów na adres poczty elektronicznej lub fax Zamawiającego oraz instytucji koordynującej.
	17. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany wykupionego biletu tj: trasy, standardu usługi lub terminu podróży, ale nie później niż na 1 dzień przed planowanym terminem odlotu. Zamawiający może dokonać powyższych czynności, jeśli jest to zgodne i wynika z warunków ogólnych umów lub warunków zawartych w taryfach mających zastosowanie do danego biletu. Jeżeli zmiana warunków podróży wiązać się będzie z koniecznością rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie. Wykonawca na wezwanie Zamawiającego przedstawi szczegółowe wyliczenie dotyczące dokonanej rekalkulacji. Poza różnicą w cenie, o której mowa powyżej, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.