

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**I. Przedmiot zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług kompleksowej obsługi Zamawiającego w zakresie usług rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych na przewozy pasażerskie w kraju i poza jego granice oraz polis ubezpieczeniowych na czas podróży.
2. Przedmiot umowy obejmuje:
 - 1) wyszukiwanie propozycji cenowych biletów i polis ubezpieczeniowych;
 - 2) sukcesywny zakup biletów lotniczych na trasach krajowych i międzynarodowych;
 - 3) sukcesywny zakup polis ubezpieczeniowych podróżnych i ich bagażu;
 - 4) dokonywanie rezerwacji i zakupu usług dodatkowych typu: dodatkowy bagaż, rezerwacja wybranych miejsc na pokładzie, rezerwacja asysty na lotnisku dla pasażera, rezerwacja posiłków z określonej diety (np. wegańskiej czy bezglutenowej);
 - 5) dokonywanie odpraw on-line na życzenie Zamawiającego;
 - 6) zapewnienie Zamawiającemu dostępu do taryf publikowanych i niepublikowanych linii lotniczych.
3. W okresie obowiązywania zamówienia podstawowego, tj. w okresie kolejnych 24 miesięcy, Zamawiający określa szacunkową liczbę zakupu pojedynczych biletów lotniczych w klasie ekonomicznej ze standardowym bagażem rejestrowanym na 800 w tym:
 - 1) ilość biletów na liniach międzynarodowych - 700 lotów do krajów europejskich, 50 lotów międzykontynentalnych;
 - 2) ilość biletów na liniach krajowych – 50 biletów.
4. Zamawiający informuje, iż podane ilości i kierunki są szacunkowe i zastrzega sobie prawo, na ich niewykorzystanie w podanym wymiarze. Wskazane powyżej liczby przewidywanych lotów mogą się zmieniać w zależności od bieżących potrzeb.
5. Zamawiający informuje, że w terminach przypadających w okresach świątecznych (Święta Wielkanocne, Bożego Narodzenia, Sylwester) nie będzie realizował przedmiotu umowy tj. nie będzie składał zleceń rezerwacji, zmieniał lub anulował rezerwacji, korzystał z usług i przelotów.
6. Zamawiający wskazuje, że wyloty, przyloty mogą odbywać się z/do różnych lotnisk, zarówno na terenie Polski jak i poza jej granicami.
7. Zamawiający ma prawo do:
 - 1) zwiększenia bądź zmniejszenia ilości wskazanych ilości szacunkowych pod warunkiem nie przekroczenia wartości umowy; w przypadku realizacji umowy w ilościach mniejszych niż szacunkowe Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
 - 2) czasowego zawieszenia realizacji umowy związanego z obowiązującym stanem epidemii lub stanem zagrożenia epidemicznego;
 - 3) zmiany standardowej klasy ekonomicznej biletu lotniczego na klasę biznes;
 - 4) zlecenia Wykonawcy odpraw on-line;

5) zakupu biletów „w jedną stronę”.

8. Pod nazwą „jeden bilet” należy rozumieć bilet na trasie „tam i z powrotem” za wyjątkiem biletu „w jedną stronę”.

II. Zasady realizacji umowy

Umowa będzie realizowana w trybie standardowym - w dni robocze w godzinach 8-18 oraz w razie konieczności w trybie niestandardowym - 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Zamawiający o konieczności realizacji Usług w trybie niestandardowym poinformuje Wykonawcę z wyprzedzeniem w terminie 1 dnia roboczego przed wymaganiem realizacji Usług w trybie niestandardowym.

Niezależnie od powyższego Zamawiający wymaga uruchomienia lub udostępnienia Serwisu telefonicznego (Call Center) w systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł potwierdzić i dokonać rezerwacji, uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji, lub dokonać jej zmiany. Wykonawca przydzieli do realizacji umowy, co najmniej jeden numer telefoniczny

Umowa w zakresie zapytań o usługę, zleceń rezerwacji i zleceń zakupu biletów będzie realizowana standardowo przez Zamawiającego w dni robocze w godzinach 8-18. Zamawiający przewiduje również konieczność realizacji umowy w terminach niestandardowych, o czym poinformuje Koordynatora Wykonawcy poprzez wysłanie stosownej informacji pocztą elektroniczną.

Umowa w zakresie obsługi w zakresie rezerwacji, zakupu, i dostawy biletów, polis ubezpieczeniowych będzie realizowana w trybie ciągłym tj. 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

1. Zapytanie o rezerwację usługi

1.1 Zapytania o rezerwację usługi dotyczące propozycji rezerwacji biletu/połączeń Zamawiający zobowiązuje się wysyłać pocztą elektroniczną na adres Koordynatora Wykonawcy.

1.2 Zamawiający w zapytaniu o rezerwację każdorazowo określi:

- 1) planowany termin wylotu i przylotu (w przypadku gdy zapytanie dotyczy zakupu biletu w jedną stronę termin wylotu lub termin przylotu)
- 2) liczbę osób,
- 3) miasto lub lotnisko wylotu, miasto lub lotnisko docelowe,
- 4) klasę ekonomiczną lub biznesową,
- 5) usługi dodatkowe i ewentualne wymagania i oczekiwania w zakresie świadczonych usług typu: dodatkowy bagaż, rezerwacja wybranych miejsc na pokładzie, rezerwacja asysty na lotnisku dla pasażera, rezerwacja posiłków z określonej diety,
- 6) informację o dopuszczeniu biletów na liniach obsługiwanych przez przewoźników niskobudżetowych - „Low cost airlines”.

2. Informacja cenowa – oferta cenowa

2.1 Wykonawca, w ciągu 3 godzin liczonych od czasu otrzymania zlecenia rezerwacji zawierającego wymagania Zamawiającego, będzie zobowiązany do każdorazowego przekazywania pocztą elektroniczną Zamawiającemu informacji cenowej (zwanej również ofertą cenową) zawierającą minimum 3 różne propozycje/warianty połączeń, spełniających wymagania Zamawiającego wskazane w zleceniu rezerwacji, umowie i SOPZ. W przypadku,

gdy w wyniku zapytania o rezerwację Wykonawca nie będzie w stanie przedstawić informacji cenowej zawierającej minimum 3 różnych propozycji, będzie zobowiązany przekazać Zamawiającemu informację cenową z mniejszą liczbą propozycji/wariantów połączeń niż wymagane wraz z uzasadnieniem.

2.2 Wykonawca będzie zobowiązany do wyboru najkorzystniejszych dostępnych na rynku połączeń/wariantów, z uwzględnieniem:

- 1) najkrótszego czasu podróży,
- 2) w miarę możliwości bez międzylądowań oraz przesiadek, a gdy brak jest takiego wariantu - z najkrótszym czasem oczekiwania na przeloty w ramach lotów łączonych (bezkolizyjna realizacja połączeń wieloetapowych),
- 3) najkorzystniejszych na rynku cen i promocji oraz połączeń weekendowych (tzn. uwzględniać zniżki: grupowe, o ile występują warunki ich przyznania wynikające z terminu rezerwacji, połączeń weekendowych oraz wszelkich promocji, w tym także na zlecenie Zamawiającego biletów przewoźników „Low cost airlines”).

2.3 Informacja cenowa przesłana przez Wykonawcę musi zawierać informację:

- 1) o linii lotniczej;
- 2) o trasie podróży i czasie podróży;
- 3) cenową – ceny jednego biletu;
- 4) o możliwości realizacji usług dodatkowych wskazanych przez Zamawiającego w zapytaniu o rezerwację usługi wraz z ich ceną;
- 5) o każdorazowo przyznanym upuście od cen biletów lotniczych w połączeniach obsługiwanych przez danego przewoźnika zgodnie z wysokością upustu, jaką Wykonawca zadeklaruje w ofercie;
- 6) o opłacie transakcyjnej.

2.4 Pod nazwą „cena biletu” – należy rozumieć w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za lot pasażera w klasie wskazanej przez Zamawiającego (ekonomiczna lub biznesowa) ze standardowym bagażem rejestrowanym, podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem.

2.5 W dniu, w którym Zamawiający otrzyma informację cenową, Zamawiający zastrzega sobie prawo do jej weryfikacji cenowej, poprzez samodzielną weryfikację cen przedstawionych z cenami usług proponowanymi przez innych pośredników, biur podróży czy sprzedaż bezpośrednią, w tym przez Internet, obowiązujących na dzień otrzymania informacji cenowej.

2.6 W przypadku znalezienia przez Zamawiającego tańszego połączenia i stwierdzenia przez Zamawiającego różnicy w cenie zaproponowanego biletu:

- 1) Zamawiający prześle pocztą elektroniczną Koordynatorowi Wykonawcy stosowną informację,
- 2) Wykonawca zobowiązany jest zaktualizować przedstawioną ofertę cenową na korzystniejszą dla Zamawiającego – tańszą, a następnie dostarczyć bilet lotniczy w kwocie niższej, wskazanej przez Zamawiającego.

3. Zlecenie rezerwacji

- 3.1 Informacja cenowa przedstawiona przez Wykonawcę musi uzyskać akceptację Zamawiającego, poprzez zlecenie rezerwacji przekazane pocztą elektroniczną Koordynatorowi Wykonawcy.
- 3.2 Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji bez ponoszenia dodatkowych kosztów z planowanej podróży na tym etapie realizacji Usług, o czym poinformuje pocztą elektroniczną Koordynatora Wykonawcy.
- 3.3 Przesłane Wykonawcy zlecenie rezerwacji stanowi podstawę dla Wykonawcy rezerwacji usługi.
- 3.4 Zlecenie rezerwacji, wysłane przez osobę nieupoważnioną, zostanie automatycznie anulowane bez żadnych zobowiązań finansowych. Osobą upoważnioną do dokonywania zleceń jest Koordynator Zamawiającego.
- 3.5 Zamawiający każdorazowo w zleceniu rezerwacji wskaże wybrany wariant połączenia, termin, formę biletu (elektroniczna lub papierowa) i potwierdzi konieczność wykupienia wskazanych usług dodatkowych, wskaże dane kontaktowe osoby podróżującej.

4. Rezerwacja

- 4.1 Wykonawca każdorazowo zobowiązany jest do przesłania Koordynatorowi Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej, potwierdzenia rezerwacji w ciągu 3 godzin liczonych od czasu otrzymania zlecenia zawierającego: cenę biletu, pełne dane rezerwacji, ostateczną datę wykupu biletów na warunkach określonych w rezerwacji.
- 4.2 Po otrzymaniu rezerwacji, Zamawiający każdorazowo zobowiązany jest do wysłania zlecenia zakupu biletów lotniczych Wykonawcy. Rezerwacje nie potwierdzone przez zlecenie zakupu biletu będą ulegać bez kosztowemu anulowaniu.
- 4.3 Wykonawca zobowiązany jest do każdorazowego informowania Koordynatora Zamawiającego przynajmniej dwa razy, o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach. Pierwsze przypomnienie powinno nastąpić w okresie od 48 do 24 godzin przed upływającym terminem wykupu danej rezerwacji, a drugie w dniu terminu wykupu tej rezerwacji, ale nie później niż 14 godzin przed upływem terminu. W przypadku, gdy w ciągu 48 godzin przed datą wykupu biletów będzie występował dzień wolny od pracy (sobota, niedziela lub święto), Wykonawca zobowiązuje się niezależnie od obowiązków opisanych w zdaniu pierwszym i drugim, poinformować Zamawiającego o terminie wykupu biletów w ostatni dzień roboczy poprzedzający dzień, w którym upływa termin wykupu biletów, nie później niż do godziny 12:00.

5. Bilet lotniczy (dalej „bilet”) /karty pokładowe

- 5.1 Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego a Wykonawca nie jest upoważniony do wprowadzania w nim jakichkolwiek zmian.
- 5.2 Bilety wystawiane będą w formie elektronicznej lub w formie papierowej. O formie wystawienia biletu każdorazowo decyduje Zamawiający, poprzez wskazanie preferowanej formy wystawienia biletu w zleceniu rezerwacji. Bilety elektroniczne lub w formie papierowej będą wysyłane i dostarczone przez Wykonawcę w trybie standardowym nie później niż na 24 (dwadzieścia cztery) godziny, a w sytuacjach nagłych nie później niż na 4 (cztery) godziny przed planowanym terminem podróży.

W uzasadnionych przypadkach możliwe jest uzgodnienie pomiędzy Stronami innego sposobu przekazania biletu, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.

- 5.3 Bilet elektroniczny jest przekazywany na adres poczty elektronicznej Koordynatora Zamawiającego bezpośrednio z terminala Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS) użytkowanego przez Wykonawcę. Niedopuszczalne jest przekierowywanie biletów z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy.
- 5.4 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 GDS, użytkowanego przez Wykonawcę.
- 5.5 Bilety/karty pokładowe Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w umowie adres poczty elektronicznej Koordynatora Zamawiającego lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej - na 4 godziny przed planowaną podróżą.
- 5.6 Wystawione bilety lotnicze, powinny zawierać, co najmniej następujące informacje:
 - 1) oznaczenie linii lotniczej (przewoźnika);
 - 2) nr biletu;
 - 3) dane pasażera/ów (imię, nazwisko);
 - 4) nr lotu;
 - 5) miejsce i termin (data, godzina) wylotu i przylotu;
 - 6) informacje o ewentualnych przesiadkach;
 - 7) sposób płatności za bilety (z uwagi na generowanie dodatkowych kosztów, Zamawiający nie dopuszcza możliwości realizowania płatności kartami kredytowymi, wyjątek stanowią jedynie bilety „low coast airlines”);
 - 8) całkowitą cenę biletu (z uwzględnieniem ceny biletu przewoźnika z przewidzianymi wszystkimi należnymi podatkami, dopłatami, opłatami oraz innymi należnościami);
 - 9) rodzaj i warunki taryfy przewoźnika;
 - 10) klasę biletu;
 - 11) łączny czas przelotu.

- 5.7 Wykonawca - na żądanie Zamawiającego - zobowiązany jest do dokonywania odpraw on-line pracowników Zamawiającego (również w soboty i niedziele) oraz informowania o potrzebnych do odpraw danych pasażera i terminach ich przesłania. W takim przypadku karty pokładowe będą przesyłane Koordynatorowi Zamawiającego analogicznie do sposobu i terminów określonych dla biletów.
- 5.8 Zamawiający ma prawo do weryfikacji cen biletów poprzez:
- 1) samodzielną weryfikację cen biletów innych przewoźników;
 - 2) wymaganie przedłożenia dokumentów potwierdzających ceny sprzedanych Zamawiającemu biletów. W tym celu Zamawiający może żądać od Wykonawcy przedłożenia wydruków z systemu BSP (ang. Billing and Settlement Plan - zarządzany przez IATA) lub innego systemu rozliczeń lub potwierdzeń przelewu lub innych dokumentów bankowych potwierdzających uiszczoną płatność w taki sposób, aby możliwe było odczytanie uiszczonej ceny każdego pojedynczego biletu, w terminie do 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia zakupu biletu.

6. Zmiany rezerwacji, biletów lotniczych

- 6.1 Zamawiający będzie mógł bez ponoszenia kosztów (bezpłatnie):
- 1) odwołać rezerwację, o ile nie zostanie ona potwierdzona, zlecenia zakupu biletów lotniczych,
 - 2) dokonać zmiany trasy, terminu oraz osób podróżujących, nie później niż na 12 godzin przed planowanym odlotem.

W sytuacjach nagłych Zamawiający zastrzega możliwość dokonywania zmian również w czasie późniejszym - w czasie pozwalającym na dokonanie takiej zmiany. Jeżeli zmiany wiązać się będą z koniecznością rekalkulacji ceny biletu, zgodnie z taryfą przewoźnika, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania ewentualnej różnicy w cenie. Poza różnicą w cenie, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat, w tym opłat transakcyjnych i nie będzie przysługiwać mu dodatkowe wynagrodzenie.

- 6.2 Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu, oraz rezygnacji z lotu przed określonymi w taryfach lotniczych terminami, umożliwiającymi bezpłatne dokonywanie powyższych czynności. Wykonawca zobowiązany jest dokonać zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych potrąceń pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej.
- 6.3 Jeśli wystąpi konieczność zmiany godzin, miejsca lub terminu przesiadek w połączeniach wieloetapowych, uniemożliwiających podróżnym Zamawiającego osiągnięcie celu podróży, Wykonawca dostarczy inny bilet/y umożliwiające osiągnięcie celu podróży, a pierwotnie dostarczony bilet/y zostanie/ą anulowany/y/e bez ponoszenia kosztów przez Zamawiającego, w tym bez ponoszenia dodatkowej opłaty transakcyjnej. Powyższe dotyczy wyłącznie sytuacji niezależnych od Zamawiającego.

7. Polisy ubezpieczeniowe

- 7.1 Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu zamówienia zapewni zakup polis ubezpieczeniowych dla poszczególnych osób na czas ich podróży.
- 7.2 Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wystawił najkorzystniejsze cenowo dla Zamawiającego (najtańsze) polisy ubezpieczeniowe dla poszczególnych wskazanych przez Zamawiającego osób.
- 7.3 W zakresie ubezpieczenia osób oraz ich bagażu Zamawiający wymaga przesłania polisy ubezpieczeniowej w formie pisemnej lub elektronicznej oraz informacji o warunkach ubezpieczenia wraz z biletem, Koordynatorowi Zamawiającego analogicznie do sposobu i terminów określonych dla biletów.
- 7.4 Na każdej polisie znajdować się musi numer telefonu do całodobowej centrali alarmowej, do której ubezpieczony będzie zgłaszał problemy i powstałe szkody.
- 7.5 Zamawiający wymaga, aby polisa ubezpieczeniowa obejmowała podstawowy pakiet ubezpieczeniowy, w tym co najmniej:

KL – ubezpieczenie kosztów leczenia w zakresie: bezpośredniej opieki lekarskiej, badań, zabiegów, zakupu lekarstw, transportu ubezpieczonego do szpitala, pobyt w szpitalu, transportu do kraju, podróży i pobytu osoby towarzyszącej jeśli jej obecność jest niezbędna do załatwiania spraw związanych z powrotem ubezpieczonego do kraju, transport zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Polsce lub pochówku za granicą;

NNW – ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków;

Ubezpieczenie bagażu od zaginięcia lub uszkodzenia;

oraz dodatkowe koszty ubezpieczenia wynikające np. z sytuacji epidemiologicznej występującej na świecie związanej z rozprzestrzenieniem się wirusa SARS-CoV-2.

- 7.6 Minimalne sumy ubezpieczenia poszczególnych typów ubezpieczeń na 1 osobę, wymagane przez Zamawiającego, określa poniższa tabela:

Typy ryzyk ubezpieczeniowych	Polska	Europa i wszystkie kraje basenu Morza Śródziemnego	Reszta świata
KL	x	30 000 EURO	60 000 EURO

NNW	7 000 EURO	7 000 EURO	7 000 EURO
bagaż	x	2 000 PLN	2 000 PLN
odpowiedzialność cywilną (OC)	(z tytułu szkody osobowej/materialnej) – na minimalną sumę ubezpieczenia 200 000 zł		

- 7.7 Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia podstawowego pakietu ubezpieczenia o dodatkowe usługi ubezpieczeniowe lub/oraz zwiększyć sumę ubezpieczenia. W takim przypadku obowiązywały będą ceny z aktualnego cennika ubezpieczyciela.
- 7.8 Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakupu polis dodatkowych np. w przypadku przedłużenia pobytu oraz polis ubezpieczeniowych na podróże trwające mniej niż 24 godziny.
- 7.9 Zamawiający wymaga aby ubezpieczenie obowiązywało od chwili wejścia na pokład samolotu w miejscu rozpoczęcia podróży poprzez pobyt za granicą aż do momentu jej zakończenia tj. opuszczenia pokładu samolotu na lotnisku docelowym.