

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### Usługi polegające na rezerwacji, sprzedaży i dostarczaniu biletów lotniczych w połączeniach krajowych i międzynarodowych oraz polis ubezpieczeniowych dla Uniwersytetu Gdańskiego.

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usług w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych (w tym również biletów tzw. „tanich linii lotniczych”) w połączeniach krajowych i międzynarodowych oraz polis ubezpieczeniowych, zwanych dalej „usługą”.
2. Wykonawca posiada możliwość wystawienia biletów (elektronicznych) w pasażerskim transporcie lotniczym (samolotami rejsowymi i tzw. „taniami liniami lotniczymi”) oraz posiada dostęp do taryf publikowanych i niepublikowanych wszystkich linii lotniczych.
3. Pod pojęciem „tanich linii lotniczych” należy rozumieć przewoźników niskobudżetowych oferujących usługi przewozu lotniczego po niższych cenach niż tradycyjne linie lotnicze.
4. Usługa świadczona będzie przez Wykonawcę przez okres wskazany w umowie. W tym okresie Wykonawca zobowiązany będzie do sukcesywnej realizacji sprzedaży przedmiotu zamówienia. Każdorazowa dostawa biletów lotniczych i/lub polis ubezpieczeniowych odbywać się będzie na podstawie zamówień częściowych składanych przez Zamawiającego wynikających z jego bieżących potrzeb.
5. Pod pojęciem zamówienia częściowego należy rozumieć każdorazowe przesłanie przez Zamawiającego do Wykonawcy zgłoszenia rezerwacji (zawierającego termin podróży, trasę oraz ilość biletów) dotyczącego propozycji połączeń, zakończonego zakupieniem biletu i/lub polisy.
6. Zamawiający i Wykonawca będą porozumiewać się w zakresie zgłaszania rezerwacji, propozycji połączeń, dokonywania rezerwacji i potwierdzania przyjęcia zamówienia częściowego za pomocą poczty elektronicznej. W sytuacjach pilnych dopuszczony będzie kontakt telefoniczny, z zastrzeżeniem, że zamówienie i potwierdzenie przyjęcia zamówienia będzie potwierdzone e-mailem.
7. Wartość zamówienia częściowego będzie obejmowała: cenę biletu lotniczego wraz ze wszystkimi wykupionymi usługami dodatkowymi, cenę opłaty transakcyjnej oraz cenę polisy ubezpieczeniowej (jeżeli dane zamówienie częściowe będzie ją obejmowało).
8. Pod pojęciem opłaty transakcyjnej należy rozumieć opłatę za usługę rezerwacji połączeń lotniczych, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych, naliczaną przy każdym zamówieniu i obejmującą rzeczywisty koszt realizacji zamówienia, tj. koszt związany z m.in. rezerwacją i wystawieniem biletu, dostarczeniem go do Zamawiającego, przypominaniem o zbliżającym się terminie wykupu biletu, oferowaniem wariantów połączeń, zorganizowaniem i zabezpieczeniem kompleksowej realizacji przedmiotu umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych, zmianami rezerwacji lub jej anulacją, procedurami reklamacyjnymi oraz wszelkimi innymi należnymi opłatami i podatkami.
9. W ramach realizacji usługi:
  - 1) w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych:
    - a) Wykonawca zobowiązuje się przedstawić za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Zamawiającego, w czasie nieprzekraczalnym 2 godzin, licząc od momentu przesłania zgłoszenia rezerwacji przez Zamawiającego, propozycji minimum 2 wariantów najkorzystniejszych połączeń pod względem ceny oraz czasu podróży na danej trasie i w danym dniu, z wykorzystaniem wszystkich dostępnych zniżek, promocji, programów lojalnościowych, w których uczestniczy Zamawiający i/lub Wykonawca, a także taryf specjalnych (publikowanych i niepublikowanych), z zachowaniem uczciwości handlowej. Czas od momentu przesłania zgłoszenia rezerwacji przez Zamawiającego do momentu otrzymania od Wykonawcy propozycji min. 2 wariantów połączeń będzie określany jako czas reakcji w zamówieniach częściowych. Wykonawca może zaoferować w ofercie krótszy czas reakcji, zgodnie z kryteriami oceny ofert określonymi w rozdz. XVI pkt 1 ppkt 3 SWZ.

- b) Wykonawca zobowiązuje się, w ramach przedstawienia propozycji, o których mowa w lit. a) przesyłać Zamawiającemu w sposób przejrzysty i czytelny następujące informacje:
- miejsce i czas rozpoczęcia oraz zakończenia podróży, łącznie ze wszystkimi punktami pośrednimi w przypadku podróży wieloetapowej,
  - nazwę przewoźnika,
  - klasę i taryfę biletu,
  - cenę biletu wraz z ewentualnymi usługami dodatkowymi przed zastosowaniem opustu, wartość opustu, cenę biletu wraz z ewentualnymi usługami dodatkowymi po zastosowaniu opuszczenia (jeżeli dotyczy),
  - termin wykupu biletu,
  - warunki zwrotu i/lub wymiany biletu,
- c) Wykonawca zobowiązuje się po wybraniu wariantu przelotu przez Zamawiającego (wraz z podaniem przez niego danych pasażera, terminu podróży oraz miejsca wylotu i przylotu), sprawdzić w systemie rezerwacyjnym, czy jest to najkorzystniejszy cenowo w danej chwili wariant przelotu, a jeśli tak to dokonać rezerwacji i przekazać Zamawiającemu jej potwierdzenie zawierające wszystkie informacje zawarte w lit. b.
- d) Wykonawca zobowiązuje się każdorazowo informować Zamawiającego drogą elektroniczną o zmianie warunków rezerwacji oraz o upływającym terminie rezerwacji.
- e) Zamawiający potwierdzając rezerwację na zakup biletu lotniczego w połączeniu krajowym zobowiązuje Wykonawcę do wystawienia biletu, natomiast w połączeniu międzynarodowym do wystawienia biletu wraz z polisą ubezpieczeniową.
- f) Wykonawca dostarczy bilety wraz z polisami ubezpieczeniowymi w postaci elektronicznej na wskazane przez Zamawiającego adresy poczty elektronicznej (pasażera i osoby potwierdzającej rezerwację), nie później niż w czasie do 1 godziny od momentu potwierdzenia rezerwacji i zlecenia wystawienia biletu przez Zamawiającego.
- g) Bilety muszą być przekazywane Zamawiającemu bezpośrednio z systemu rezerwacyjnego obsługującego linie lotnicze, w których zakupiono bilet. Nie dopuszcza się wysyłania biletów Zamawiającemu z poczty elektronicznej Wykonawcy.
- h) Wraz z biletem Wykonawca dostarczy Zamawiającemu całodobowy numer telefonu awaryjnego do wykorzystania w przypadku zaistnienia komplikacji w trakcie podróży.
- i) Zakazuje się dokonywania jakichkolwiek zmian w bilecie elektronicznym wygenerowanym z systemu rezerwacji lotniczej. Wszystkie dane zawarte w bilecie elektronicznym muszą być identyczne z danymi zapisanymi w systemie rezerwacyjnym przewoźnika oraz systemie rezerwacyjnym używanym przez Wykonawcę.
- j) Zamawiający zastrzega sobie możliwość wykupu usług dodatkowych do biletu lotniczego. W takim przypadku obowiązywały będą ceny z aktualnego cennika przewoźnika.
- k) Zamawiający może zwrócić wykupiony bilet, zmienić dane pasażera, trasę lub termin podróży przed planowanym wylotem. Jeżeli zmiana będzie wiązać się z rekalkulacją ceny, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie. Poza różnicą w cenie Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie. W przypadku zwrotu biletu przez Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest do zwrotu kosztów zakupu danego biletu zgodnie z warunkami przedstawionymi przy dokonywaniu rezerwacji. Zwrot kosztów nastąpi w ciągu 30 dni, na podstawie faktury korygującej.
- l) Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu obsługę, w tym przyjmowanie zgłoszeń rezerwacji 7 dni w tygodniu:
- mailowo - w dni robocze w godzinach 08:00-18:00, a w dni wolne od pracy w godzinach 10:00-15:00,
  - telefonicznie – całodobowo, podając do dyspozycji numer telefonu tylko i wyłącznie w celu dokonania ustaleń w związku z zaistnieniem sytuacji nieprzewidzianej, awaryjnej, szczególnie w trakcie podróży poza granicami kraju.

Wykonawca zobowiązany jest do zachowania czasu reakcji, o którym mowa w lit. a) dla każdego przesłanego przez Zamawiającego zgłoszenia rezerwacji w godzinach, o których mowa powyżej.

m) Na żądanie Zamawiającego Wykonawca zobowiązuje się pośredniczyć pomiędzy Zamawiającym a przewoźnikiem w sprawach związanych z obsługą wystawionych na rzecz Zamawiającego biletów lotniczych oraz w zakresie ewentualnej reklamacji.

2) w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostarczania polis ubezpieczeniowych:

a) Wykonawca zapewni możliwość ubezpieczenia w minimum trzech towarzystwach ubezpieczeniowych do wyboru. Oferta ubezpieczenia musi zostać przedstawiona Zamawiającemu po zaakceptowaniu przez niego danego wariantu w połączeniu międzynarodowym oraz będzie uwzględniała wszystkie zniżki, promocje, programy lojalnościowe, w których uczestniczy Zamawiający i/lub Wykonawca. Wariant ubezpieczenia będzie każdorazowo uzgadniany z Zamawiającym.

b) Wykonawca przysyłając do Zamawiającego propozycje ubezpieczenia, przesyła również informacje dotyczące warunków anulowania polisy.

c) W zakresie zakupu polis ubezpieczeniowych Zamawiający wymaga, aby polisa obejmowała podstawowy pakiet ubezpieczeniowy, w tym co najmniej:

- w przypadku podróży do krajów Europy:

- następstwa nieszczęśliwego wypadku (NNW) – na minimalną sumę ubezpieczenia 40.000,00 PLN,
- koszty leczenia – na minimalną sumę ubezpieczenia 300.000,00 PLN,
- odpowiedzialność cywilna – na minimalną sumę ubezpieczenia 200.000,00 PLN,
- ubezpieczenie bagażu podróжного – na minimalną sumę ubezpieczenia 2.000,00 PLN

- w przypadku podróży do krajów spoza Europy:

- następstwa nieszczęśliwego wypadku (NNW) – na minimalną sumę ubezpieczenia 100.000,00 PLN,
- koszty leczenia – na minimalną sumę ubezpieczenia 800.000,00 PLN,
- odpowiedzialność cywilna – na minimalną sumę ubezpieczenia 450.000,00 PLN,
- ubezpieczenie bagażu podróжного – na minimalną sumę ubezpieczenia 5.000,00 PLN

Polisa ubezpieczeniowa musi zostać wykupiona przed terminem rozpoczęcia podróży, przy czym ubezpieczenie będzie 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 w Polsce.

d) Polisa ubezpieczeniowa ma zawierać dane ubezpieczyciela, ubezpieczającego i ubezpieczonego, zakres i termin ubezpieczenia, wysokość składki oraz OWU.

e) Zamawiający wymaga, aby na każdej polisie ubezpieczeniowej znajdował się numer telefonu do całodobowej centrali alarmowej, do której ubezpieczony zgłaszał będzie powstałe szkody.

f) Zamawiający zastrzega sobie prawo rozszerzenia podstawowego pakietu ubezpieczenia o dodatkowe usługi ubezpieczeniowe. W takim przypadku obowiązywały będą ceny z aktualnego cennika ubezpieczyciela.

g) Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy poprzez wiadomości e-mail, wszelkich dyspozycji dotyczących wystawienia polisy ubezpieczeniowej, a w szczególności jej zmiany lub anulowania.

h) Zamawiający może zmienić dane na polisie, a także anulować wykupioną polisę ubezpieczeniową. Jeżeli zmiana danych na polisie będzie wiązać się z rekalkulacją ceny, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie. Zwrot kosztów w przypadku anulowania polisy nastąpi w ciągu 30 dni od daty jej anulacji, na podstawie faktury korygującej, zgodnie z warunkami przedstawionymi przy wyborze ubezpieczenia.

10. Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego o wprowadzeniu przez linie lotnicze programów lojalnościowych/motywacyjnych a także zgłaszania uczestnictwa Zamawiającego oraz administrowania tymi programami w imieniu Zamawiającego.

11. Wszelkie usługi dodatkowe wykupione do biletów lotniczych jak i rozszerzone warianty ubezpieczeń muszą być zawarte na fakturze wraz z ich opisem.

12. Wykonawca zobowiązuje się do sporządzania (w postaci elektronicznej) comiesięcznych raportów z wystawionych faktur za bilety lotnicze oraz polisy ubezpieczeniowe, zawierających numery faktur, rodzaj przelotów, trasy, ceny, imiona i nazwiska pasażerów oraz dane przedstawiciela Zamawiającego dokonującego rezerwacji i przekazywania ich, na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego, w terminie do 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, za który został sporządzony raport.