

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**1. Rodzaj zamówienia: usługa**

Przedmiot zamówienia:

Usługa sprzedaży dla Uniwersytetu Wrocławskiego biletów lotniczych, autobusowych i kolejowych dla: pracowników, studentów, doktorantów oraz innych osób delegowanych i zapraszanych na podstawie zawartego z nimi porozumienia. Usługa obejmuje rezerwację, sprzedaż i dostawę biletów wyżej określonych w związku z realizowanymi wyjazdami zagranicznymi.

Przewidywane ilości biletów:

- a) lotnicze $I_L = 2000$
- b) autobusowe $I_A = 200$
- c) kolejowe $I_K = 200$

Przy uwzględnieniu ofert tanich linii lotniczych, promocji i zniżek oraz warunków podróży, określanych przez Zamawiającego (przy bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeniach na danej trasie) Wykonawca zapewni najtańsze bilety na danej trasie. W tym celu Wykonawca dokona optymalnego pod względem cen i czasu trwania podróży wyboru przewoźnika. Proponowana cena biletu powiększona o opłatę transakcyjną Wykonawcy, musi być ceną całkowitą uwzględniającą taryfy przewoźników, opłaty lotniskowe, podatki i inne opłaty w zależności od obowiązujących u danego Przewoźnika.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapewnił punkt kontaktowy na terenie miasta Wrocławia z uwagi na specyfikę środowiska akademickiego, które preferuje bezpośredni kontakt związany z procesem zgłaszania zamówień, rezerwacji i kupna biletów.

- 2.** Przedmiot zamówienia będzie realizowany maksymalnie przez okres 24 miesięcy, licząc od dnia podpisania umowy, lub krócej w przypadku wykorzystania kwoty umownej przeznaczonej na realizację danego zamówienia.
- 4.** Wykonawca zobowiązuje się realizować przedmiot umowy zgodnie z poniższymi zasadami :
 - a. Wykonawca zapewni możliwość rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych, kolejowych i autobusowych związanych z zagranicznymi podróżami służbowymi punkcie kontaktowym (z terminalem) na terenie miasta Wrocławia od poniedziałku do piątku

w godzinach od 9:00 do 17:00. Punkt powinien być dostępny dla osób niepełnosprawnych;

- b. Wykonawca będzie gotowy do realizacji umowy w weekendy i dni ustawowo wolne od pracy w godz. 9:00-16:00 poprzez zapewnienie dyżurnego numeru telefonu pod którym będzie można dokonać rezerwacji, zmiany w rezerwacji, np. klasy, czasu, terminu podróży oraz danych pasażera jak również dokumentów podróży (np. paszportu, dowodu osobistego itp.);
- c. w celu realizacji zamówienia Wykonawca dysponuje urządzeniami ułatwiającymi kontakt (telefony, komputery z Internetem itp.). Wykonawca z którym zostanie podpisana umowa zobowiązuje się do wydzielenia co najmniej jednej linii telefonicznej oraz adresu elektronicznego dla Zamawiającego.

5. Na podstawie złożonych przez Zamawiającego zleceń Wykonawca:

- a. w terminie nie dłuższym niż 90 minut od momentu otrzymania zlecenia wyszuka i zaproponuje występujące na rynku bilety cenowo najkorzystniejsze na danej trasie oraz bezkolizyjną realizację wielosegmentowych i najkrótszych na niej połączeń, z uwzględnieniem warunków podróży określonych przez Zamawiającego, a także zapewni Zamawiającemu wybór połączenia z przedstawionych co najmniej 2 propozycji.
- b. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonania usługi przez tzw. „tanie linie”, poza standardami ustalonymi przez IATA. Wtedy osoba delegowana prześle faksem/mailem oświadczenie potwierdzające, że dobrowolnie godzi się na obniżenie standardu usług. Opłata transakcyjna dla Biura wykonawcy za tą usługę, będzie równa opłacie transakcyjnej za bilet lotniczy oferowanej przez wykonawcę.
- c. Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania cen biletów oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet, obowiązujących na dzień otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia. W przypadku stwierdzenia przez zamawiającego różnicy w cenie zamówionego biletu w porównaniu z ceną oferowaną w dniu złożenia zamówienia przez inne biuro podróży, zamawiający powiadomi wykonawcę i zleci mu realizację zamówienia po korzystniejszej cenie. W razie bezzasadnej odmowy realizacji zamówienia po korzystniejszej cenie, co zmusi zamawiającego do wykupu biletu droższego, zamawiający obciąży wykonawcę różnicą pomiędzy ceną oferowaną przez wykonawcę, a ceną korzystniejszą, potrącając te należności z faktury wykonawcy.
- d. Dokona rezerwacji biletu wskazanego przez Zamawiającego i dostarczy Zamawiającemu potwierdzenie rezerwacji na adres poczty elektronicznej wskazany

przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 90 minut od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania rezerwacji;

- e. Niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o braku możliwości realizacji całości lub części usługi (zlecenia), wraz z uzasadnieniem. Wówczas delegowana osoba uzyskuje zgodę na samodzielne dokonanie zakupu biletu.
- f. Umożliwi Zamawiającemu - zgodnie z zasadami przewoźnika - w sytuacjach niedających się wcześniej przewidzieć, zmianę rezerwacji w zakresie: klasy biletu, czasu i terminu podróży oraz danych pasażera. Wszelkie koszty operacyjne w/w zmian wliczone są w opłatę transakcyjną Wykonawcy. Jeżeli zmiana rezerwacji wiązać się będzie z koniecznością dokonania rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający zobowiązany będzie do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty;
- g. Uprzedzi Zamawiającego na 1 dzień przed upływem terminu wcześniej dokonanej rezerwacji o konieczności wystawienia (sprzedaży) biletu w związku z upływającym terminem;

6. Na podstawie złożonych przez Zamawiającego zleceń Wykonawca:

- a. Sprzeda Zamawiającemu bilety wybrane na zasadach określonych w pkt. 5
- b. Dostarczy bilety do siedziby Zamawiającego (jednostki organizacyjnej delegowanej osoby) na podany adres lub drogą elektroniczną na wskazany adres mailowy, nie później niż w przeciągu dwóch dni roboczych od przyjęcia zlecenia.
- c. Anuluje zaplanowaną podróż zgodnie z zasadami przewoźnika, u którego wykupiono bilet/dokonano rezerwacji biletu. Wszelkie koszty operacyjne anulowania biletu wliczone są w opłatę transakcyjną Wykonawcy. W sytuacji, w której nie jest możliwe anulowanie rezerwacji, Zamawiający zobowiązuje się do pokrycia kosztu biletu;

7. Wykonawca będzie informował Zamawiającego o taryfach promocyjnych stosowanych przez przewoźników i warunkach korzystania z nich oraz umożliwi Zamawiającemu stosowny wybór.

8. Po wyborze Wykonawca zamówienia, zobowiązuje się do kodowania (OSI) oraz do stosowania rabatów na usługi przewozowe.

9. Wykonawca zobowiązany jest do reprezentowania Zamawiającego w przypadku ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, autobusowych i kolejowych w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych.

- 10.** Wszelkie kontakty w sprawie świadczonych usług objętych przedmiotem zamówienia mają odbywać się dostępnymi środkami komunikowania się.
- 11.** Zlecenia – dotyczące wystawienia (sprzedaży) biletów a także wprowadzenia zmian – Zamawiający będzie kierował do Wykonawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 12.** Faktura za wykonaną usługę będzie zawierała cenę biletu brutto i zgodnie z deklaracją zawartą w formularzu cenowym cenę brutto usługi transakcyjnej biura Wykonawcy. W cenie biletu zawarte będą wszelkie opłaty związane z wykonaniem usługi przewozowej np. opłaty lotniskowej, podatki. Prawidłowo wystawiona faktura za bilety z 21 dniowym terminem płatności powinna być wysłana wyłącznie na adres służbowy do siedziby Zamawiającego podanym na formularzu zamówienia biletu . Faktura musi zawierać trasę podróży (z pełną nazwą miast docelowych), datę wyjazdu i powrotu, nazwisko i imię wyjeżdżającego. Faktura musi być wystawiana oddzielnie dla poszczególnych osób wyjeżdżających za granicę. Dopuszcza się wystawianie faktur zbiorczych w przypadku wyjazdów grupowych.
- 13.** Wykonawca zapewni prawidłowe wykonanie przedmiotu zamówienia poprzez wskazanie z imienia i nazwiska osób odpowiedzialnych za sprawy pracowników, studentów, doktorantów oraz gości i zleceniobiorców Uniwersytetu Wrocławskiego.
- 14.** Wykonawca sporządzi i dostarczy Zamawiającemu co miesięczne raporty w formie zestawień faktur za zakupione bilety z podaniem składników cenotwórczych zgodnie z ofertą oraz wykazem ustalonym z Zamawiającym.
- 15.** W przypadku, gdy podróż będzie rozpoczynać się w innym miejscu, niż miejsce pracy bilet powinien być dostępny w punkcie wskazanym przez Wykonawcę w mieście/ kraju w którym będzie rozpoczynać się podróż służbową lub w inny sposób dostarczony odbiorcy po uzgodnieniu z Zamawiającym, w sposób umożliwiający rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
- 16.** Wykonawca nie ubezpiecza wyjazdów zagranicznych pracowników Zamawiającego.
- 17.** Maksymalne ilość zakupionych przez Zamawiającego w okresie umownym biletów lotniczych, autobusowych i kolejowych została określona w pkt 2.

- 18.** Zamawiający zastrzega sobie prawo do zrealizowania umowy w obowiązującym okresie na kwotę niższą od wartości brutto ustalonej w umowie. Z tego powodu Wykonawca nie może mieć roszczeń w stosunku do Zamawiającego.

- 19.** Należność za realizację zamówień będzie przekazywana przelewem na konto Wykonawcy, w ciągu 21 dni po otrzymaniu przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT. Wykonawca kredytuje zakup usługi, do czasu realizacji zapłaty przez Zamawiającego, bez prawa do pobierania przedpłaty.

- 20.** Działania Wykonawcy w zakresie wymaganych dostaw biletów lotniczych muszą być zgodne z normami jakościowymi określonymi przez Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Powietrznych IATA.