



**Załącznik nr 1 do SWZ**

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA („SOPZ”)**

Usługa kompleksowej obsługi krajowych i zagranicznych podróży służbowych w zakresie rezerwacji, zakupu i dostaw biletów lotniczych, kolejowych i autobusowych, lokalnych w miejscu destynacji i opcjonalny zakup polis ubezpieczeniowych na rzecz Ensemble3 Sp. z o.o. (dalej; „Zamawiający” lub „E3” lub „Spółka”).

1. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia następujących usług: zaprojektowania optymalnego przemieszczania się pracowników Ensemble3 (w porozumieniu z pracownikiem lub wyznaczoną osobą przez Zamawiającego) z miejsca rozpoczęcia podróży do jego miejsca zakończenia, wyszukiwania, rezerwacji (jeżeli jest taka możliwość w ofercie przewoźnika), zakupu i dostarczania Zamawiającemu biletów (elektronicznie na adres wskazany przez Zamawiającego a w przypadku biletu papierowego do siedziby Zamawiającego lub jeżeli jest taka możliwość do uzgodnionego miejsca między stronami) lotniczych, kolejowych i autokarowych zagranicznych oraz krajowych, lokalnych w miejscu destynacji i zakupu polis ubezpieczeniowych
2. Definicje:
  - a) jeden bilet – bilet obejmujący przewóz do miejsca docelowego oraz bilet powrotny, chyba że Zamawiający wprost określi, że chodzi wyłącznie o bilet do miejsca docelowego.
  - b) opłata transakcyjna – wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie wszystkich usług związanych z wystawieniem jednego biletu (krajowego lub zagranicznego). Do opłaty transakcyjnej nie wlicza się ceny biletu. Podana przez wykonawcę w ofercie wysokość opłaty transakcyjnej w zł brutto będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia, z zastrzeżeniem zmian określonych w umowie;
3. Pośrednictwo i reprezentacja Zamawiającego we wszelkich sprawach reklamacyjnych dotyczących nieprawidłowości w usługach objętych przedmiotem umowy, monitorowanie przebiegu procesu reklamacyjnego oraz poinformowanie Zamawiającego o jego wyniku.
4. Wykonawca zobowiązuje się do realizowania zamówienia z uwzględnieniem zasady oszczędnego gospodarowania środkami Zamawiającego, jednak z zachowaniem wymaganego standardu usług. Przy obsłudze Wykonawca zobowiązany jest zapewnić optymalną aranżację podróży pod względem ceny, standardu i realizacji polityki wewnętrznej Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązany jest do wyszukania ceny biletu dowolnego środka transportu najkorzystniejszej cenowo z uwzględnieniem łącznego czasu podróży i komfortu. Za takie uważa się również sprawdzenie ceny dotyczącej jednego wyjazdu przy wystawieniu dwóch oddzielnych biletów na wylot i powrót.
6. Zamawiający dopuszcza możliwości realizowania płatności kartą kredytową przez



ENSEMBLE<sup>3</sup>

Centre of Excellence

Wykonawcę przy realizacji przedmiotu zamówienia, z zastrzeżeniem, że koszty wynikające z płatności kartą kredytową nie będą obciążały Zamawiającego.

### **Uwaga!**

**Wykonawca na etapie realizacji umowy zobowiązany będzie dostarczać Zamawiającemu informacji nt. zasad przekraczania granic i przebywania na terytorium państwa, którego dana zagraniczna podróż służbowa dotyczy, w szczególności:**

1. warunków przekroczenia granicy danego państwa;
2. zasad przebywania na terytorium danego państwa;
3. posiadania dokumentów warunkujących przekroczenie granicy danego państwa i procedury ich pozyskania;
4. obowiązku posiadania polisy ubezpieczenia zdrowotnego;
5. obowiązku poddania się szczepieniom ochronnym;
6. ewentualnych obostrzeń związanych z pandemią Covid-19, obowiązujących na terenie danego państwa oraz wynikających z nich zasad warunkujących wjazd na jego terytorium.

#### **I. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje:**

1. Wyszukiwanie, rezerwację, zakup, zmianę i anulowanie biletów lotniczych w klasach i taryfach zleconych przez Zamawiającego na trasach krajowych i międzynarodowych. W sytuacji braku połączenia lotniczego do miejsca docelowego Wykonawca przedstawi każdorazowo propozycję optymalnego planu podróży uwzględniającego ewentualne połączenia kolejowe (z miejsca lądowania do miejsca docelowego podróży) świadczone w ramach jednej usługi.
  - 1.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania czynności, takich jak:
    - 1) wyszukiwanie na zapytanie Zamawiającego najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych cenowo połączeń i taryf dostępnych na rynku, biorąc pod uwagę w szczególności:
      - a) informacje przekazane przez Zamawiającego dotyczące miejsca i czasu rozpoczęcia oraz zakończenia podróży, a także innych preferencji (np. wielkość i waga bagażu),
      - b) najkrótsze czasowo połączenia na danej trasie (preferowane loty bezpośrednie, rejsowe, dopuszczalne (lowcost)),
      - c) brak kolizji połączeń w przypadku podróży wieloetapowych, przy założeniu minimalnego czasu na przesiadkę ok. 1 godziny,
      - d) termin wykupu biletu,
      - e) termin, do którego możliwe jest bezkosztowe anulowanie biletu, zmiana



ENSEMBLE<sup>3</sup>

Centre of Excellence

- danych pasażera,
- f) opusty posiadane przez Wykonawcę u przewoźników,
  - g) promocje przewoźników,
  - h) ulgi w ramach programów lojalnościowych, w których uczestniczy Zamawiający lub osoby delegowane do odbycia podróży służbowej (na podstawie informacji przekazanych przez Zamawiającego w zgłoszeniu);
- 2) przedstawianie za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 3 godziny (180 minut) od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania o rezerwację (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu), w formie elektronicznej (e-mail) lub telefonicznej, minimum trzech najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń i taryf dostępnych na rynku, podając w sposób przejrzysty i czytelny następujące informacje:
- a) miejsce i czas rozpoczęcia oraz zakończenia podróży łącznie ze wszystkimi punktami pośrednimi w przypadku podróży wieloetapowej,
  - b) nazwę przewoźnika,
  - c) klasę i taryfę biletu,
  - d) cenę biletu,
  - e) termin wykupu biletu,
  - i) termin, do którego możliwe jest bezkosztowe anulowanie biletu, zmiana danych pasażera,
  - f) koszty zmiany i zwrotu wykupionego biletu;
- 3) W wyjątkowych sytuacjach, gdy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, nie będzie możliwe podanie trzech wariantów, Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia dwóch, a w razie niemożliwości przedstawienia dwóch, jednego wariantu danego połączenia. Zarówno w przypadku przedstawienia dwóch, jak i jednego wariantu podróży, Wykonawca zobowiązany jest uzasadnić i wykazać, że niemożność spełnienia warunku przedstawienia trzech wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. przy połączeniach lokalnych połączenie realizuje jeden lokalny przewoźnik).
- 4) rezerwacja i dokonywanie zakupu biletów lotniczych zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym, przy czym Wykonawca wraz z potwierdzeniem dokonania rezerwacji przekazuje Zamawiającemu informacje o warunkach jej zmiany i anulowania, a także możliwości zmiany danych pasażera;
- 5) przesuwanie w miarę możliwości terminu wykupu biletów bez zwiększania ich ceny;



ENSEMBLE<sup>3</sup>

Centre of Excellence

- 6) dostarczanie za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, zamówionych dokumentów w postaci:
    - a) rezerwacji elektronicznej (w przypadku dokonania rezerwacji) w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego polecenia rezerwacji biletu,
    - b) biletu elektronicznego lub karty pokładowej (w przypadku wykupienia biletu) w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego polecenia wykupu biletu;
  - 7) przypominanie drogą elektroniczną (e-mail) o zbliżających się terminach wykupu biletów dla dokonanych wcześniej rezerwacji, w czasie który umożliwi Zamawiającemu dokonanie zlecenia zakupu;
  - 8) realizacja na wniosek Zamawiającego usług dodatkowych związanych z przelotem, np. rezerwacji i wykupu konkretnego miejsca w samolocie, dodatkowego bagażu, usługi typu „fast track”, salonów lounge bez dodatkowych opłat transakcyjnych;
  - 9) wprowadzanie zmian w rezerwacjach i wykupionych biletach zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminie przewoźnika u którego wykupiono bilet. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia wymiany lub zwrotu biletów lub zmiany danych pasażera nastąpi w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania zlecenia od Zamawiającego;
  - 10) bezkosztowe anulowanie rezerwacji przez Zamawiającego w terminie określonym w ramach zawieranej rezerwacji;
  - 11) bezpłatne przyjmowanie zwrotu biletu w dniu jego zakupu, jeżeli jest możliwe u przewoźnika;
  - 12) przyjmowanie zwrotu biletów na ogólnych warunkach w zależności od zastosowanej taryfy bez ponoszenia dodatkowych opłat;
  - 13) obsługa reklamacji składanych do przewoźnika w zakresie usług objętych zamówieniem.
- 1.2. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanym wyborze propozycji oraz wszelkich dyspozycji dotyczących rezerwacji lub wystawienia biletu, a w szczególności ich zmiany lub anulowania.
- 1.3. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego a Wykonawca nie jest upoważniony do wprowadzania



ENSEMBLE<sup>3</sup>

Centre of Excellence

w nim jakichkolwiek zmian.

- 1.4. Wszystkie dane zawarte w bilecie, 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.
- 1.5. Bilet elektroniczny jest przekazywany na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego bezpośrednio z terminala GDS użytkowanego przez Wykonawcę. Niedopuszczalne jest przekierowywanie biletów z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy.
- 1.6. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem GDS.
- 1.7. Realizacja przedmiotu zamówienia odbywać się będzie z uwzględnieniem wszystkich niezbędnych kosztów, w szczególności kosztów związanych z obowiązującymi przepisami krajów docelowych.
- 1.8. Cena biletu obejmuje w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za lot pasażera ze standardowym bagażem rejestrowanym (chyba że w danym przypadku Zamawiający wskaże inaczej), podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności niezbędne do zapewnienia przelotu na uzgodnionych warunkach.
- 1.9. Wszelkie koszty operacyjne zmiany lub zwrotu biletu nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy. W sytuacji, w której zmiana biletu wiązać się będzie z koniecznością dokonania ponownej rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty.
- 1.10. Liczba i kierunki zakupionych u Wykonawcy biletów wynikać będą z faktycznych potrzeb Zamawiającego i mogą być różne od przewidywanych. Zamawiający zaznacza, że wyloty odbywać mogą się z różnych lotnisk na terenie Polski lub lotnisk w innych krajach.
- 1.11. Zamawiający co do zasady nie przewiduje lotów w okresach świątecznych.
- 1.12. Zamawiający ma prawo do weryfikacji cen biletów przedstawianych przez Wykonawcę poprzez wymaganie przedłożenia dokumentów potwierdzających ceny sprzedanych Zamawiającemu biletów.
- 1.13. Wykonawca zobowiązany jest umożliwić dokonywanie odprawy online (w tym w weekendy), informować o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania na życzenie pracownika Zamawiającego.
2. Wyszukiwanie, zakup, wymiana i zwrot biletów kolejowych w klasach i taryfach zleconych przez Zamawiającego na trasach krajowych i międzynarodowych.
  - 2.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania czynności, takich jak:
    - 1) wyszukiwanie na zapytanie Zamawiającego najdogodniejszych propozycji podróży



ENSEMBLE<sup>3</sup>

Centre of Excellence

z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń i taryf dostępnych na rynku, biorąc pod uwagę, w szczególności:

- a) przekazane przez Zamawiającego informacje dotyczące miejsca i czasu rozpoczęcia oraz zakończenia podróży, a także innych preferencji (np. klasa biletu, czas między przesiadkami),
- b) najkrótsze czasowo połączenia na danej trasie (preferowane połączenia bezpośrednie),
- c) brak kolizji połączeń w przypadku podróży wieloetapowych,
- d) opusty posiadane przez Wykonawcę u przewoźników,
- e) promocje przewoźników;

2) przedstawianie za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 3 godziny (180 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania o rezerwację, w formie elektronicznej (e-mail) lub telefonicznej, minimum trzech najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń i taryf dostępnych na rynku, podając w sposób przejrzysty i czytelny następujące informacje:

- a) cenę, miejsce i czas rozpoczęcia oraz zakończenia podróży łącznie ze wszystkimi punktami pośrednimi w przypadku podróży wieloetapowej,
- b) nazwę przewoźnika, rodzaj pociągu i klasę biletu,
- c) zasady wymiany lub zwrotu biletu;

3) dokonywanie zakupu biletów kolejowych zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym;

4) dostarczanie zakupionych biletów za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego polecenia zakupu biletu, a w przypadku połączeń niedostępnych w ofercie internetowej – wystawianie biletu w formie papierowej i wysyłanie go kurierem bezpośrednio pod wskazany adres (na koszt Wykonawcy);

5) dokonywanie na życzenie Zamawiającego wymiany, zwrotu zmiany danych zakupionych biletów zgodnie z zasadami przewoźnika u którego wykupiono bilet. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia wymiany lub zwrotu biletów nastąpi w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego;

6) obsługa reklamacji składanych do przewoźnika w zakresie usług objętych



ENSEMBLE<sup>3</sup>

Centre of Excellence

zamówieniem.

- 2.2. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanym wyborze propozycji oraz wszelkich dyspozycji dotyczących wystawienia biletu, a w szczególności jego wymiany lub zwrotu.
  - 2.3. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego a Wykonawca nie jest upoważniony do wprowadzania w nim jakichkolwiek zmian.
  - 2.4. Cena biletu obejmuje w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za przejazd, podatki i inne opłaty i należności niezbędne do zapewnienia przejazdu na uzgodnionych warunkach.
  - 2.5. Wszelkie koszty operacyjne zmiany lub zwrotu biletu nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy. W sytuacji, w której zmiana biletu wiązać się będzie z koniecznością dokonania ponownej rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty.
3. Wyszukiwanie, zakup, wymiana i zwrot biletów na środki komunikacji w ramach transportu lądowego, w szczególności biletów autobusowych zleconych przez Zamawiającego na trasach krajowych i międzynarodowych.
    - 3.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania czynności, takich jak:
      - 1) wyszukiwanie na zapytanie Zamawiającego najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń dostępnych na rynku, biorąc pod uwagę, w szczególności:
        - a) przekazane przez Zamawiającego informacje dotyczące miejsca i czasu rozpoczęcia oraz zakończenia podróży,
        - b) najkrótsze czasowo połączenia na danej trasie (preferowane połączenia bezpośrednie),
        - c) brak kolizji połączeń w przypadku podróży wieloetapowych,
        - d) opusty posiadane przez Wykonawcę u przewoźników,
        - e) promocje przewoźników;
      - 2) przedstawianie za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 3 godziny (180 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania o rezerwację, w formie elektronicznej (e-mail) lub telefonicznej, minimum trzech najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń i taryf dostępnych na rynku, podając w sposób przejrzysty i czytelny następujące informacje:



ENSEMBLE<sup>3</sup>

Centre of Excellence

- a) cenę, miejsce i czas rozpoczęcia oraz zakończenia podróży łącznie ze wszystkimi punktami pośrednimi w przypadku podróży wieloetapowej,
  - b) nazwę przewoźnika,
  - c) zasady wymiany lub zwrotu biletu;
- 3) dokonywanie zakupu biletów autobusowych zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym;
- 4) dostarczanie zakupionych biletów za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego polecenia zakupu biletu, a w przypadku połączeń niedostępnych w ofercie internetowej – wystawianie biletu w formie papierowej i wysyłanie go kurierem bezpośrednio pod wskazany adres (na koszt Wykonawcy);
- 5) dokonywanie na życzenie Zamawiającego wymiany, zwrotu zmiany danych zakupionych biletów zgodnie z zasadami przewoźnika, u którego wykupiono bilet. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia wymiany lub zwrotu biletów nastąpi w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego;
- 6) obsługa reklamacji składanych do przewoźnika w zakresie usług objętych zamówieniem.
- 3.2. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanych wyborze propozycji oraz wszelkich dyspozycji dotyczących wystawienia biletu, a w szczególności jego wymiany lub zwrotu.
- 3.3. Cena biletu obejmuje w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za przejazd, podatki i inne opłaty i należności niezbędne do zapewnienia przejazdu na uzgodnionych warunkach.
4. Organizacja transportu w miejscu destynacji zagranicą.
- 4.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do zorganizowania na życzenie Zamawiającego (lub jeżeli to wynika z planu podróży przedstawionego przez Wykonawcę) transportu w miejscu destynacji, zgodnie z zapotrzebowaniem określającym:
- 1) punkty początkowe, pośrednie i końcowe przejazdu;
  - 2) daty i godziny podstawienia transportu;
  - 3) wymagania dotyczące standardu środka transportu i zakres obsługi podczas trwania przejazdu;
  - 4) imię i nazwisko osoby objętej usługą oraz numer telefonu komórkowego.
- 4.2. Wykonawca przekaże Zamawiającemu informacje o zorganizowanym transporcie





ENSEMBLE<sup>3</sup>

Centre of Excellence

najpóźniej na 3 dni robocze przed podróżą, chyba że podróż planowana jest w krótszym terminie, wówczas Wykonawca informację o zorganizowanym transporcie przekaze w terminie umożliwiającym skorzystanie przez Zamawiającego z przedstawionego przez Wykonawcę rozwiązania.

## 5. Ubezpieczenia podróży zagranicznych.

5.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania następujących czynności:

- 1) przedstawianie Zamawiającemu wariantów ubezpieczenia zgodnie z wymogami określonymi w pkt 7.3 i ich cen w PLN dla poszczególnych podróży (od minimum 3 ubezpieczycieli), zgodnie z zapytaniem złożonym przez Zamawiającego, przy czym podane ceny w PLN będą obowiązujące w momencie wystawienia polisy lub niezmiennie do momentu wystawienia polisy;
- 2) wystawiania polis ubezpieczeniowych dla poszczególnych osób wyjeżdżających za granicę w zakresie uzgodnionym z Zamawiającym;
- 3) bezkosztowe anulowanie polisy przed rozpoczęciem terminu ochrony ubezpieczeniowej;
- 4) wystawianie polis niezbędnych do uzyskania wizy danego państwa z uwzględnieniem stawianych wobec nich wymogów;
- 5) doradztwo w przypadku zgłaszania szkody;

5.2. Ubezpieczenie na cały czas podróży obejmować będzie m.in.:

- 1) koszty leczenia i assistance, obejmujące koszty leczenia w związku z nagłą chorobą ubezpieczonego lub nieszczęśliwym wypadkiem oraz opcjonalnie koszty leczenia nagłego zachorowania wynikającego z choroby przewlekłej;
- 2) koszty transportu chorego lub transportu zwłok do Polski;
- 3) powstałe podczas podróży zagranicznej następstwa nieszczęśliwych wypadków, wywołane przyczyną zewnętrzną niezależnie od woli ubezpieczonego;
- 4) ubezpieczenie bagażu podróżnego i urządzeń elektronicznych.
- 5) dodatkowe koszty ubezpieczenia wynikające z sytuacji epidemiologicznej występującej na świecie związanej z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2.

5.3. Wariant ubezpieczenia każdorazowo będzie uzgadniany z Zamawiającym, przy czym w przypadku podróży na terenie Europy suma gwarantowana kosztów leczenia będzie nie niższa niż 30.000 Euro (lub równowartość tej kwoty wyliczanej na dzień zdarzenia według średniego kursu NBP) na osobę, a w przypadku podróży poza Europą suma ta będzie nie niższa niż 60.000 Euro (lub równowartość tej kwoty wyliczanej na dzień zdarzenia według średniego kursu NBP) na osobę. W przypadku, gdy w dniu zdarzenia NBP nie opublikuje średnich kursów walut do wyliczenia równowartości kwoty podanej



ENSEMBLE<sup>3</sup>

Centre of Excellence

w Euro zostanie przyjęty pierwszy opublikowany po tym dniu średni kurs NBP).

- 5.4. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanym wyborze wariantu ubezpieczenia oraz wszelkich dyspozycji dotyczących wystawienia polisy, a w szczególności jej zmiany lub anulowania.

#### **Uwaga!**

**W przypadku zaistnienia pilnych wyjazdów Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia przedmiotu zamówienia, tj. przedstawienia oferty, dokonania zakupu oraz dokonania rezerwacji usług wskazanych w Opisie Przedmiotu Zamówienia w dniu, w którym zgłoszenie zostało wysłane do Wykonawcy.**

## **II. Warunki dodatkowe:**

1. Wykonawca zobowiązany jest do:
  - 1.1. Bezzwłocznego i bieżącego informowania Zamawiającego, za pomocą poczty elektronicznej, o wszystkich zmianach dotyczących zamówionej przez niego usługi;
  - 1.2. Świadczenia usług w zakresie sprzedaży biletów lotniczych zgodnie z zasadami IATA (International Air Transport Association);
  - 1.3. Terminowej realizacji zleceń, zgodnie z potrzebami zgłaszanymi przez Zamawiającego;
  - 1.4. Wyznaczenia pracowników i wydzielenia dla Zamawiającego:
    - 1) adresu e-mail i linii telefonicznej na potrzeby wykonywania wszystkich usług związanych z realizacją Zamówienia, obsługiwanych w dni robocze, w godzinach 8:00–18:00;
    - 2) telefonicznej linii alarmowej czynnej całodobowo przez 7 dni w tygodniu;
  - 1.5. Wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za koordynację wykonywania niniejszej umowy (tzw. Opiekuna Zamawiającego), którego rolą będzie w szczególności:
    - 1) monitorowanie przebiegu realizacji umowy,
    - 2) dbanie o jakość i prawidłowość realizacji usług, w tym reakcja na zgłaszane problemy i wnioski dotyczące usprawnienia realizacji umowy,
    - 3) sprawna i skuteczna komunikacja z Zamawiającym;
  - 1.6. Zapewnienia odpowiedniej liczby osób obsługujących niniejsze zamówienie, mając na uwadze przewidywaną konieczność równoległej realizacji więcej niż jednego zlecenia. W przypadku biletów lotniczych, osoby, o których mowa w zdaniu poprzednim, muszą posiadać udokumentowane co najmniej dwuletnie doświadczenie na stanowisku kasjera lotniczego oraz być zatrudnione przez Wykonawcę lub Podwykonawcę na umowę o pracę przez cały okres obowiązywania



umowy. Wymogi opisane powyżej znajdują zastosowanie także do dalszych podwykonawców, jeżeli uczestniczą w realizacji Przedmiotu zamówienia;

- 1.7. Udzielania niezbędnych informacji w przypadku zauważonych przez delegowanego pracownika problemów związanych z realizacją usługi, a także za bezzwłoczne podejmowanie wszystkich możliwych kroków zmierzających do wyeliminowania zaistniałych problemów;
  - 1.8. Przedstawiania Zamawiającemu bez jego wezwania do 10 dnia każdego miesiąca wykazu zleceń zrealizowanych w miesiącu poprzednim;
  - 1.9. Dostarczania Zamawiającemu w terminie do 5 dni roboczych od zrealizowania usługi faktury za jej zrealizowanie, oddzielnie za każdą usługę, która poza wymogami księgowymi, musi zawierać:
    - 1) rodzaj usług;
    - 2) przedmiot usługi (np. trasę podróży, miasto),
    - 3) liczbę osób objętych usługą (w przypadku podróży grupowej),
    - 4) datę usługi,
    - 5) cenę zamawianej usługi (np. biletu, ubezpieczenia),
    - 6) cenę opłaty transakcyjnej,
    - 7) nazwisko osoby zlecającej usługę;
  - 1.10. Regulowania należności za usługi nabywane na rzecz Zamawiającego ze środków własnych.
2. Zamawiający ma prawo do:
- 2.1. Niewykorzystania części zakupu usług objętych zamówieniem w zależności od faktycznego zapotrzebowania Zamawiającego. W przypadku, gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy będzie niższe od wynagrodzenia maksymalnego, Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
  - 2.2. Zwiększenia ilości usług objętych zamówieniem pod warunkiem nieprzekroczenia wartości umowy. Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
  - 2.3. Zamawiający zastrzega sobie możliwość weryfikacji propozycji realizacji Przedmiotu zamówienia i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że przedstawione propozycje nie są najkorzystniejsze zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji. W sytuacji, gdy Wykonawca nie spełni żądania Zamawiającego, Zamawiającemu przysługuje roszczenie w stosunku do Wykonawcy o zwrot poniesionych przez Zamawiającego wszystkich kosztów dotyczących realizacji tej usługi/tych usług. Zamawiający posiada także prawo do żądania od Wykonawcy zapłaty kary umownej.
  - 2.4. Wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę



osób obsługujących zlecenia Zamawiającego.

### III. Szacunkowe zapotrzebowanie usług na okres obowiązywania umowy

Zamawiający informuje, że realizacja umowy przewidywana jest na okres jednego roku od dnia zawarcia umowy, lub do wykorzystania kwoty przeznaczonej na jej realizację. Szacunkowa skala potrzeb w tym zakresie na okres realizacji umowy przedstawia się następująco:

Rodzaj usługi	Zapotrzebowanie	Uwagi
Bilety lotnicze zagraniczne	167	Główne kierunki: Europa, USA, Azja,
Bilety lotnicze krajowe	23	klasa ekonomiczna (Business Class w razie zapotrzebowania)
Bilety kolejowe zagraniczne	333	II klasa
Bilety kolejowe krajowe	23	II klasa (I klasa w razie zapotrzebowania)
Bilety autobusowe zagraniczne	67	
Bilety autobusowe krajowe	80	
Organizacja transportu w miejscu destynacji zagranicą	17 usług	Główne obszary: Europa, USA, Azja
Ubezpieczenie podróży zagranicznych	143 osobo dób	Suma gwarantowana kosztów leczenia: Europa – min. 30.000 Euro (lub równowartość tej kwoty wyliczanej na dzień zdarzenia według średniego kursu NBP), poza Europą – min. 60.000 Euro (lub równowartość tej kwoty wyliczanej na dzień zdarzenia według średniego kursu NBP)