# Opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest usługa **Kompleksowej obsługi Zamawiającego w związku ze służbowymi wyjazdami zagranicznymi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej dostawy biletów lotniczych na trasach zagranicznych na lata 2023 – 2026.**

Specyfikacja:

1. Przedmiot zamówienia to świadczenie na rzecz Zamawiającego kompleksowej usługi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej dostawy biletów lotniczych na trasach zagranicznych oraz związane z tym usługi, w szczególności w razie zgłoszenia przez Zamawiającego konieczności zmiany rezerwacji / odwołania jej u przewoźnika oraz składanie reklamacji, na potrzeby Zamawiającego. Zamówienie dotyczy biletów elektronicznych w klasie ekonomicznej, ekonomicznej premium lub wyjątkowo business, jeśli nie ma dostępnych miejsc na dane połączenie w klasie ekonomicznej bądź ekonomicznej premium. Zamawiający przewiduje rezerwacje biletów lotniczych na trasach europejskich oraz pozaeuropejskich. Przewidywane zapotrzebowanie na bilety w czasie obowiązywania umowy, będącej przedmiotem niniejszego postępowania, to ok. 230 biletów, w tym:

* ok. 23 bilety na trasie Bruksela–Warszawa–Bruksela,
* minimum 20 biletów do Belgii (głównie do Brukseli),
* bilety do innych państw europejskich poza Belgią, w tym:

1. jako zamówienie podstawowe do: Hiszpanii (część kontynentalna i Gran Canaria), Włoch, Chorwacji, Grecji, Szwecji, Norwegii, Francji, Rumunii, Irlandii, Danii, Bułgarii, Cypr oraz na Łotwę, Litwę i Węgry.
2. jako zamówienie opcjonalne, prawdopodobnie do: Mołdawii oraz innych państw europejskich,

* bilety do państw pozaeuropejskich, w tym:

1. jako zamówienie podstawowe do Izraela,
2. jako zamówienie opcjonalne, prawdopodobnie do Chin, Izraela, Japonii.
3. Zamawiający zastrzega, że liczba zakupu biletów wskazana w ust. 1 w jest wielkością orientacyjną, przy czym maksymalna wartość zamówienia to 693 650,00 zł brutto. Wskazana wartość dotyczy cen biletów wraz ze wszelkimi opłatami związanymi z wystawieniem biletów. Rezerwacje biletów realizowane będą w zależności od zgłaszanych przez Zamawiającego potrzeb. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany liczby biletów lotniczych i podróży, o których mowa w ust. 1, dostosowując ich liczbę do faktycznego zapotrzebowania. Liczba biletów i kierunki lotów mogą się różnić w zależności od zapotrzebowania i przyczyn losowych.
4. Przedmiot zamówienia realizowany będzie na podstawie zleceń Zamawiającego, w okresie od dnia zawarcia umowy do wyczerpania kwoty złotych brutto (słownie:), jednak nie dłużej niż do dnia 31 grudnia 2026 roku. Wskazana wartość dotyczy rezerwacji, sprzedaży (wartości), wystawienia i dostarczenia biletu/ów oraz pozostałych kosztów z tym związanych
5. W ramach świadczenia usług rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych Wykonawca zobowiązany będzie do:
6. wyszukiwania za pomocą systemu lub systemów rezerwacyjnych Globalnego Systemu Dystrybucji (dalej jako: „GDS”), zgodnie z przedstawioną przez Wykonawcę ofertą, dogodnego i optymalnego połączenia (którego opis znajduje się poniżej) i przedstawienie Zamawiającemu w ramach wiadomości e-mail minimum 3 wariantów przelotu (jeśli jest tyle możliwych) na wskazanej trasie wraz z harmonogramem podróży, ceną biletu, zawierającą wszystkie opłaty, klasą biletu, warunków anulacji podróży/zmian jej terminu, aby umożliwić Zamawiającemu wybór najkorzystniejszego wariantu przelotu, przy czym obowiązek przedstawienia kilku wariantów przelotów nie dotyczy sytuacji, w której dostępny jest wyłącznie jeden wariant przelotu.

Oferta dogodnego i optymalnego połączenia, odpowiadającego wymaganiom określonym w zleceniu, uwzględnia:

1. połączenia o najkrótszym łącznym czasie trwania podróży (i jak najmniejszej liczbie ewentualnych międzylądowań i przesiadek, przy czym preferowane są połączenia bezpośrednie),
2. w przypadku wystąpienia przesiadek – wskazanie połączenia z czasem na przesiadkę dłuższym niż Minimum Connection Time,
3. międzylądowania nie mogą odbywać się w krajach wymagających wizy (ewentualnie mogą to być kraje, które wymagają wizy, ale pozwalają na międzylądowanie i przebywanie wyłącznie w obrębie lotniska – bez możliwości opuszczania go),
4. jak najniższy koszt podróży i wszystkich innych opłat, dotyczących jej realizacji;
5. przedstawienia Zamawiającemu wariantów przelotów, o których mowa w pkt 1, w czasie wskazanym w ofercie Wykonawcy (jednak nie później niż 3 godziny od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego zapotrzebowania) telefonicznie lub na adres e-mail, wskazany przez osobę, zgłaszającą zapotrzebowanie;
6. informowania o konieczności posiadania dokumentów wymaganych w państwie/państwach do których podróżuje/ przez które podróżuje osoba wyjeżdżająca (np. wizy, ważne badania lekarskie, potwierdzenia szczepień) lub wymaganych po powrocie do Polski z ww. państw, przy czym informowanie powinno nastąpić w momencie przedstawiania wariantów przelotów, a także, w razie zmian przepisów, od momentu założenia rezerwacji do momentu przewidywanego zakończenia całości podróży przez pasażera;
7. zakładania rezerwacji stosownie do bieżących potrzeb Zamawiającego za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie z potwierdzeniem parametrów podróży przesłanym elektronicznie, na numery i adresy e-mail wskazane przez Zamawiającego,
8. przekazania Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji wraz z ostatecznym terminem wykupu biletu z rezerwacji, w terminie do 2 godzin od momentu dokonania wyboru wariantu przelotu przez Zamawiającego;
9. informowania Zamawiającego o zbliżającym się terminie wykupu biletów z rezerwacji poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego przy składaniu zlecenia minimum 6 godzin przed ww. terminem;
10. informowania Zamawiającego o bliskim terminie wygaśnięcia taryfy lotniczej w celu uniknięcia utraty miejsc;
11. informowania Zamawiającego o możliwości wykupienia biletu w niższej cenie, w przypadku jeśli będzie ona dostępna;
12. informowania Zamawiającego o bliskim terminie wygaśnięcia taryfy lotniczej w celu uniknięcia utraty miejsc.
13. w przypadku niepotwierdzenia przez Zamawiającego wykupienia rezerwacji, automatycznego anulowania jej bez zobowiązań finansowych dla Zamawiającego;
14. wystawienia i przekazania Zamawiającemu elektronicznego biletu lotniczego na adres, o którym mowa w pkt 2, w terminie do 2 godzin od momentu złożenia przez Zamawiającego zlecenia wykupu biletu, przy czym wystawiony bilet lotniczy będzie zawierał wszelkie informacje o warunkach podróży i jej harmonogramie, a także będzie tożsamy z dokonaną rezerwacją, za wyjątkiem sytuacji, gdy cena za bilet w trakcie obowiązywania rezerwacji ulegnie zmianie na niższą.
15. bezzwłocznego informowania Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą zostać potwierdzone w przeciągu 2 godzin drogą e-mail;
16. umożliwienie odprawy on-line w ramach zakupionego biletu poprzez wskazanie drogą   
    e-mail strony internetowej, gdzie należy dokonać takowej odprawy i informowanie o terminie odprawy oraz potrzebnych do niej danych pasażera;
17. pośredniczenia w kontaktach z przewoźnikami w sprawach reklamacji w razie zgłoszenia Wykonawcy potrzeby reklamacji przez Zamawiającego:
18. dotyczy reklamacji zgłoszonych przez Zamawiającego Wykonawcy telefonicznie, lub za pomocą poczty e-mail, na numery i adresy poczty e-mail podane przez Wykonawcę w niniejszej Umowie,
19. dotyczy informowania Zamawiającego przez Wykonawcę o przebiegu rozpatrywania reklamacji,
20. reklamacje mogą również dotyczyć: elastyczności warunków taryf, możliwości bez kosztowej zmiany terminu rezerwacji, nazwiska pasażera lub rezygnacji z biletów.
21. Usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie biletów lotniczych. **W celu potwierdzenia, że usługi oferowane przez Wykonawcę odpowiadają wymaganiom określonym przez Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany najpóźniej w dniu zawarcia umowy dostarczyć Zamawiającemu aktualny dokument (certyfikat) potwierdzający przynależność do IATA (w przypadku linii będących członkami IATA) albo ważną akredytację IATA uprawniającą do usługi w zakresie agencji sprzedaży biletów lotniczych (w przypadku pozostałych Wykonawców)**. Dokument ten należy złożyć w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.
22. Bilet tam i z powrotem traktowany jest jako jeden bilet.
23. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletu „w jedną stronę”.
24. W trakcie trwania podróży Wykonawca udostępni Zamawiającemu telefoniczny „serwis alarmowy” (Call Center/ help desk) w przedziale czasowym 24h/dobę przez 7 dni w tygodniu, który udzieli informacji po zakupie biletu w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowej, za którą uznaje się nieprzewidziane w momencie zakupu biletu okoliczności, które skutkują potrzebą zmiany terminu lotu lub odwołania podróży, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla poszczególnych klas rezerwacyjnych biletów.
25. Wykonawca zapewni obsługę Zamawiającego w czasie wskazanym w Ofercie Wykonawcy.
26. Szczegółowe uregulowania dotyczące sposobu wykonania zamówienia zostały wskazane w projekcie Umowy, który stanowi załącznik nr 3 do SWZ.