

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest **usługa sukcesywnej rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych dla Międzynarodowego Instytutu Mechanizmów i Maszyn Molekularnych Polskiej Akademii Nauk** obejmująca:

**I. BILETY LOTNICZE (międzynarodowe)**

1. Wyszukiwanie połączeń, dokonywanie rezerwacji, sprzedaż i dostarczanie biletów lotniczych na wszystkie istniejące połączenia międzynarodowe, z uwzględnieniem przewoźników określanych jako „tanie linie lotnicze” oraz wszelkich promocji i upustów oferowanych przez linie lotnicze w czasie rezerwacji biletu, na warunkach uwzględniających co najmniej:
  - a) wyszukiwanie połączeń, rezerwacja, sprzedaż i dostarczenie biletów lotniczych z uwzględnieniem wszystkich najkorzystniejszych pod względem ceny, czasu i dogodności połączeń; o ile Zamawiający nie wskaże inaczej Wykonawca zapewnia bilety w klasie ekonomicznej;
  - b) pod nazwą „bilet” należy rozumieć bilet na trasie „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zakupu biletu „w jedną stronę”;
  - c) usługa – w odniesieniu do rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych – ma odpowiadać standardom Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego – IATA;
  - d) wyszukiwanie i dokonywanie rezerwacji połączeń lotniczych w ruchu międzynarodowym z podaniem co najmniej trzech wariantów danego połączenia, uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje (w tym także połączeń „tanimi liniami lotniczymi”) z podaniem informacji o długości trasy i czasie podróży w terminie do 24 godzin (z wyłączeniem sobót i niedziel) od momentu wysłania zapytania o rezerwację (czas reakcji w trybie standardowym).



Zapytania o rezerwację będą wysyłane w dni robocze w godzinach od 08:00 do 17:00.

Przez dni robocze Zamawiający rozumie dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt państwowych;

e) w szczególnych sytuacjach (nie częściej niż w 5% wszystkich zapytań łącznie) Zamawiający może zwrócić się z **pilnym zapytaniem** o przedstawienie propozycji sprzedaży biletu lotniczego, którego termin (wyjazd) przypada w najbliższych pięciu dobach od momentu wysłania zapytania, przy czym Zamawiający dopuszcza możliwość braku przedstawienia propozycji sprzedaży biletu lotniczego przez Wykonawcę w przypadku braku możliwości zrealizowania takiego zamówienia z przyczyn wyłącznie niezależnych od Wykonawcy np. brak połączenia lotniczego w tym czasie. Wykonawca jest jednak wówczas zobowiązany do przekazania tej informacji w tym samym czasie, co przedstawienia propozycji zakupu biletu na pilny wyjazd. Maksymalny czas przedstawienia propozycji zakupu biletu w trybie pilnym to 4h od momentu wysłania zapytania o ten wyjazd;

f) w wyjątkowych przypadkach, 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 wykazać, że niemożność spełnienia warunku przedstawienia trzech wariantów wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy;

g) Zamawiający każdorazowo określi granice cenowe biletu lotniczego. Wykonawca musi przy zakupie biletów stanowiących przedmiot zamówienia stosować minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie z zachowaniem uczciwości handlowej, wedle najniższych dostępnych taryf, stawek negocjowanych i stawek promocyjnych. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego różnicy w cenie zamówionego biletu w porównaniu z ceną oferowaną przez inny podmiot w tym samym dniu, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu realizację zamówienia po cenie określonej przez powyższy podmiot. W przypadku bezzasadnej odmowy realizacji zamówienia po korzystniejszej cenie, Zamawiający obciąży Wykonawcę różnicą pomiędzy ceną oferowaną przez Wykonawcę, a ceną korzystniejszą ustaloną przez Zamawiającego. Sytuacja ta wystąpi wówczas, gdy

Zamawiający z winy Wykonawcy nie skorzysta z korzystniejszych warunków finansowych oferowanych przez inny podmiot i będzie zmuszony kupić bilet po wyższej cenie;

h) zapewnienie możliwości bezpłatnej rezerwacji biletu, bezpłatnej zmiany lub odwołania rezerwacji przed upływem terminu wygaśnięcia rezerwacji;

i) bezpłatne przyjmowanie zwrotu biletu w dniu jego sprzedaży;

j) dokonanie rezerwacji oraz zakup biletu przez Wykonawcę nastąpi jedynie po otrzymaniu akceptacji rezerwacji oraz zlecenia zakupu przez Zamawiającego. Akceptacja rezerwacji oraz zlecenie zakupu zostaną przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego za pomocą poczty elektronicznej;

k) poinformowanie Zamawiającego (za pomocą poczty elektronicznej) o dokonaniu rezerwacji oraz o terminie wykupu biletu; Dokonanie zakupu biletu lub przedłużenie rezerwacji po uzgodnieniu z Zamawiającym oraz przesłanie drogą elektroniczną szczegółów zamówienia tj.:

- a. Data i godzina wylotu (ze wskazaniem lotniska),
- b. Data i godzina powrotu (ze wskazaniem lotniska),
- c. Czas trwania lotu,
- d. W przypadku połączeń wieloetapowych – o liczbie i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki,
- e. Informacja o klasie w jakiej wykonywany będzie lot;

l) Wykonawca zobowiązany jest do dostarczania biletów elektronicznie nie później niż do 48 godzin (z wyłączeniem sobót i niedziel) po akceptacji rezerwacji, chyba że Zamawiający zgłosi inaczej i będzie to wynikało z terminu podróży. Wykonawca nie może samodzielnie wprowadzać jakichkolwiek zmian w treść wygenerowanego elektronicznie za pośrednictwem danego systemu przewoźnika biletu;

m) odprawę on-line (o ile przewoźnik umożliwia taką usługę) pasażera oraz przesłanie informacji dotyczącej szczegółów lotu;

n) w przypadku zmiany godziny wylotu/przylotu oraz odpowiednio wyjazdu/przyjazdu z winy przewoźnika bądź też z uwagi na okoliczności będące konsekwencją zdarzeń związanych z siłą wyższą, Wykonawca zobowiązany jest do powiadomienia o tym fakcie pasażera pisemnie (za pośrednictwem poczty elektronicznej) lub telefonicznie oraz poinformowania Zamawiającego;

o) pośrednictwo i reprezentowanie interesów Zamawiającego we wszelkich sprawach reklamacyjnych dotyczących nieprawidłowości w usługach przewoźników lotniczych (składanie w imieniu Zamawiającego ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźników, monitorowanie przebiegu procesu reklamacyjnego oraz poinformowanie Zamawiającego o jego wyniku).

#### **Szacunkowe zapotrzebowanie:**

**Główne kierunki lotów międzynarodowych:** Niemcy, Francja, Wielka Brytania, Hiszpania, Włochy, Portugalia, Grecja, inne kraje Europy, Izrael, Stany Zjednoczone, kraje Azji – **ok. 120 biletów**; głównie w klasie ekonomicznej.

Podane powyżej kierunki lotów i ilości biletów są szacunkowe i mogą ulec zmianie, a Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia z tego tytułu.

#### **Przedmiot zamówienia obejmuje także:**

2. Doradztwo i administrowanie na rzecz Zamawiającego w zakresie wszystkich dostępnych na rynku programów lojalnościowych. Włączanie, o ile to możliwe, sprzedanych biletów do systemu często podróżujących pasażerów typu Frequent Flyer lub innych równoważnych systemów umożliwiających realizację programów lojalnościowych, uwzględniających systemy/programy dla pasażerów często podróżujących:

a) informowanie Zamawiającego o wprowadzanych przez linie lotnicze programach lojalnościowych i zapoznanie Zamawiającego z ich szczegółami;

b) zgłoszenie, po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym, o przystąpieniu do wybranych programów lojalnościowych;



c) administrowanie programami poprzez:

- 1) negocjowanie i wprowadzanie odpowiedniego identyfikacyjnego wpisu do zakładanych rezerwacji przelotów;
- 2) występowanie do linii lotniczych w sprawie przyznawania szczególnych bonusów dla Zamawiającego,;
- 3) naliczania punktów z programów lojalnościowych oraz informowanie o korzyściach/promocjach związanych z uzyskaną pulą punktów. Jeżeli uzyskaną ilość punktów można wymienić na bilet lub rabat Wykonawca zobowiązany jest wykorzystać punkty w sposób uzgodniony z Zamawiającym.

Zamawiający przewiduje realizację co najmniej 60% ze wskazanego szacunkowego zapotrzebowania.

**Ponadto Zamawiający wymaga :**

- a) wyznaczenia osób do kontaktów z Zamawiającym wraz adresami poczty elektronicznej i numerami telefonów,;
- b) doradztwa i pomocy w zakresie wszelkich zmian w czasie wyjazdu, w przypadku braku możliwości zapewnienia bezpłatnego zwrotu kupionego biletu/ bezpłatnej anulacji zakupionej usługi, co będzie wynikać z regulaminu przewoźnika/ warunków rezerwacji negocjowanie z ww. usługodawcami jak najkorzystniejszych dla Zamawiającego warunków rezygnacji z zakupionego biletu/ usługi;
- c) w przypadku wystąpienia problemów podczas trwania wyjazdu, zapewnienia Zamawiającemu możliwości zgłaszania problemów drogą telefoniczną całodobowo oraz udzielania bezpłatnej pomocy, związanej z organizacją rezerwacją i kupionym biletem;
- d) przekazywania faktur za każde ze zrealizowanych zleceń (każdą ze zrealizowanych usług transportowych) w formie elektronicznej. Faktury powinny zawierać szczegółowe informacje dotyczące daty wyjazdu, imiona i nazwiska osób wyjeżdżających, ceny.





### **Termin i sposób składania zamówień :**

Przedmiot zamówienia będzie realizowany przez Wykonawcę w okresie od dnia zawarcia umowy przez 12 miesięcy lub do wyczerpania kwoty maksymalnej wartości umowy, w zależności, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

Zamawiający będzie składał zamówienia sukcesywnie od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00, stosownie do zapotrzebowania, na podstawie każdorazowych zgłoszeń za pomocą poczty elektronicznej. Rezerwacji będą dokonywać wyłącznie osoby wskazane przez Zamawiającego.

### **Wymagania związane z realizacją art. 95 ust. 2 ustawy:**

W przedmiotowym postępowaniu, Zamawiający wymaga, aby osoby wykonujące czynności dotyczące realizacji przedmiotu zamówienia, tj. osoby bezpośrednio wykonujące czynności takie jak:

wyszukiwanie połączeń, sprzedaży dostarczenie biletów, pośrednictwo i obsługa zakresie postępowań reklamacyjnych, były zatrudnione przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie stosunku pracy.

### **Zamówienia z art. 214 ust. 1 pkt. 7) Ustawy, tj. Zamówienie polegające na powtórzeniu podobnych usług**

1. Przedmiotem zamówienia polegającego na powtórzeniu podobnych usług będzie kompleksowa obsługa Zamawiającego w zakresie rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych międzynarodowych w zależności od potrzeb Zamawiającego.
2. Zamówienie o którym mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7) Ustawy, stanowi 30% wartości zamówienia podstawowego.
3. Zamówienia na usługi o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7) zostaną udzielone na warunkach określonych w niniejszym Opisie Przedmiotu Zamówienia oraz na warunkach określonych w Projektowanych Postanowieniach Umowy w sprawie zamówienia publicznego, stanowiących załącznik nr 7 do SWZ.