

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem niniejszego zamówienia jest „**Sukcesywne świadczenie usług w zakresie rezerwacji, zakupu i dostarczania biletów na krajowe i zagraniczne przewozy lotnicze i kolejowe oraz pośredniczenie w uzyskiwaniu wiz do krajów, których przedstawicielstwa znajdują się na terenie RP dla Uniwersytetu Medycznego im. Karola Marcinkowskiego w Poznaniu.**”
2. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje:
 - 1) rezerwację i sprzedaż biletów lotniczych i kolejowych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf przewoźników z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen;
 - a) za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”; Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”;
 - b) Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażów w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe);
 - 2) pośredniczenie w uzyskiwaniu wiz do krajów, których przedstawicielstwa znajdują się na terenie RP.
3. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:
 - 1) Zamawiający nie dopuszcza możliwości pobierania przez Wykonawcę dodatkowych opłat poza opłatami pobieranymi za usługę wystawienia biletów lotniczych i wizowania paszportów;
 - 2) rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych i kolejowych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy e-mailem bądź telefonicznie; wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego;
 - 3) Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia różnych wariantów połączeń uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje (w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi) wraz z podaniem informacji:
 - a) jak przesunięcie terminu wyjazdu (np.: wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na obniżenie ceny biletu lotniczego;
 - b) nazw linii lotniczych;
 - c) najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży;
 - d) doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży;
 - 4) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych z możliwością ich łączenia;
 - 5) bilety lotnicze i kolejowe wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej, o formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający;
 - 6) bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego;
 - 7) Wykonawca winien posiadać na terenie miasta Poznania co najmniej 1 punkt obsługi klienta czynny co najmniej od poniedziałku do piątku w godz. od 09:00 do 17:00;
 - 8) Zamawiający będzie kierował osoby zainteresowane do biura Wykonawcy na terenie miasta Poznania w celu wypełnienia i pozostawienia stosownych dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy;

- 9) Wykonawca bezpłatnie dostarczy dokumenty podróży (bilety lotnicze i kolejowe) na adresy email *braducha@ump.edu.pl* i *mrolska@ump.edu.pl* lub do siedziby Zamawiającego w przeciągu 60 minut roboczych od złożenia zamówienia (dot. wersji elektronicznej), a w przypadku biletów wymagających wersji papierowej będą one dostarczane do siedziby Zamawiającego do godziny 12:00 następnego dnia roboczego;
 - 10) Bilety w wersji papierowej oraz paszporty zawierające wizy będą dostarczane przez Wykonawcę na własny koszt i ryzyko,
 - 11) Wykonawca każdorazowo, w czasie minut roboczych (zgodnie ze złożoną ofertą, ale nie dłuższym niż 45 minut) od złożonego przez Zamawiającego zamówienia, będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazane adresy, informacje dotyczące dokonywanych rezerwacji biletów, zawierające: dane rezerwacji, cenę biletu oraz informacje o terminie wykupu biletów;
 - 12) Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży;
 - 13) Wykonawca zobowiązany jest do udzielania odpowiedzi na zapytania Zamawiającego w ciągu 30 minut od przesłania zapytania, a w przypadku zapytań złożonych po godz. 15:00, odpowiedź musi zostać przesłana do godz. 8:00 następnego dnia roboczego.
 - 14) W dniu wykupu biletu Zamawiający będzie każdorazowo otrzymywał od Wykonawcy e-maila z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji;
 - 15) Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakupu biletów lotniczych przy użyciu karty kredytowej American Express Europe S.A. Oddział w Polsce za wyjątkiem biletów linii lotniczych, których nie ma w wykazie American Express Europe S.A. Oddział w Polsce – w takim przypadku zapłata Wykonawcy nastąpi przelewem na wskazane konto bankowe, w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury.
 - 16) Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych rezygnacji i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub przyczyn losowych;
 - 17) Wykonawca wyznaczy co najmniej dwóch doświadczonych kasjerów biletowych, z podaniem ich telefonów komórkowych – osoby te będą odpowiedzialne za współpracę z Zamawiającym oraz zobowiązane będą każdorazowo dokonać rezerwacji najkorzystniejszych połączeń lotniczych, w czasie minut (zgodnie ze złożoną ofertą, ale nie dłuższym niż 45 minut) od momentu złożenia zapytania przez Zamawiającego;
 - 18) Zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji propozycji Wykonawcy u innego usługodawcy;
 - 19) Wykonawca udostępni Serwis telefoniczny (Call Center) dostępny 24h na dobę 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy, umożliwiając Zamawiającemu:
 - a) anulowanie rezerwacji.
 - b) dokonywanie zmiany terminu, miejsca i klasy podróży, a także danych pasażera
 - 20) W ramach serwisu telefonicznego Zamawiający będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji;
 - 21) Wykonawca w trakcie realizacji zamówienia musi spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
4. Wymagania dodatkowe – Zamawiający ma prawo do:
- 1) Niewykorzystania części zakupu biletów w zależności od faktycznego

zapotrzebowania Zamawiającego. W przypadku gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy będzie niższe od wynagrodzenia maksymalnego, Wykonawca zrzeka się jakichkolwiek roszczeń związanych bezpośrednio lub pośrednio z tego tytułu;

- 2) Zwiększenia ilości rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych pod warunkiem nie przekroczenia wartości umowy – Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
 - 3) Weryfikacji propozycji lotów i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji.
5. Zamawiający przewiduje zakupienie ok. **320 sztuk** biletów lotniczych, w tym ok. **255 sztuk** na trasach do krajów europejskich, ok. **30 sztuk** do krajów Ameryki Północnej, **ok. 15 sztuk** do krajów Ameryki Południowej, Australii oraz do krajów azjatyckich i dalekiego wschodu oraz biletów lotniczych na trasach krajowych - ok. **20 sztuk** oraz **ok. 50 sztuk** biletów kolejowych i autobusowych, a także wiz w ilości ok. **20 szt.** Wskazane wielkości są wielkościami szacunkowymi i Zamawiający nie ma obowiązku zrealizowania usług w ww. ilościach.
6. Opłata transakcyjna za jeden bilet, która obejmuje: koszt rezerwacji i wystawienia biletu (nie wlicza się kosztu biletu wynikającego z taryfy przewoźnika), dostarczenia biletu Zamawiającemu, przypomnienia o zbliżających się terminach wykupu biletów, oferowania wariantów połączenia nie przekroczy kwoty 1 zł + należny podatek VAT
7. Termin wykonania zamówienia: 24 miesiące od dnia zawarcia umowy lub do wyczerpania kwoty maksymalnego wynagrodzenia Wykonawcy przewidzianej na realizację przedmiotu zamówienia.
8. Zamawiający zawrze z Wykonawcą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, która będzie załącznikiem do umowy głównej.

*Wymóg posiadania punktu obsługi klienta na terenie Poznania wynika z konieczności zapewnienia Zamawiającemu możliwości wypełnienia odpowiedniego wniosku wizowego przy udziale pracownika punktu obsługi, jednoczesnego sprawdzenia poprawności jego wypełnienia oraz pozostawienia wniosku wraz z paszportem na miejscu tj. w punkcie obsługi klienta. Tym samym z chwilą pozostawienia paszportu w ww. punkcie Wykonawca bierze na siebie odpowiedzialność za powierzony paszport. Zamawiający informuje, że nie dysponuje pracownikami, którzy posiadają wiedzę w zakresie procedur wizowych w związku z powyższym możliwość wypełnienia wniosku na miejscu z pomocą osoby znającej stosowne zasady jest konieczna. Zamawiający zwraca uwagę, że przesłanie za pośrednictwem kuriera wniosku wizowego wraz z paszportem bez wcześniejszego sprawdzenia poprawności wypełnienia wniosku wizowego może wiązać się z koniecznością jego korekty lub uzupełnienia. Taka sytuacja spowoduje zbędne przedłużenie w czasie i utrudnienie dla Zamawiającego związane z koniecznością ponownego wypełnienia i wysłania wniosku. Jednocześnie zwracamy uwagę na fakt, iż pracownicy Zamawiającego bardzo często odbywają delegacje zagraniczne, a mając na uwadze, że do wielu krajów możemy jeździć wyłącznie za okazaniem dowodu osobistego, nie należy wykluczać sytuacji, w której składający wniosek wizowy, wyjedzie tego samego lub następnego dnia poza granice kraju i kontakt z daną osobą będzie utrudniony lub nawet niemożliwy, co może skutkować opóźnieniem w uzupełnieniu formalności wizowych, a w efekcie doprowadzić do udaremnienia wyjazdu danej osoby w określonym terminie do oczekiwanego miejsca.