**Nr sprawy AZP.274.21/2024 Załącznik nr 1 do SWZ**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.: **Usługa rezerwacji, sprzedaży i dostarczenia biletów lotniczych na potrzeby Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II**

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa rezerwacji, sprzedaży i dostarczenia biletów lotniczych na trasach krajowych i zagranicznych wraz z ich dostarczeniem w miejsce wskazane przez Zamawiającego, na potrzeby pracowników i studentów Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II w Lublinie.
2. Wykonawca zobowiązany będzie do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji miejsc i sprzedaży biletów lotniczych komunikacji krajowej i międzynarodowej, z uwzględnieniem bezkolizyjnej relacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie z uwzględnianiem najniższych dostępnych taryf publikowanych i stawek negocjowanych oraz stawek promocyjnych w klasach wymaganych przez Zamawiającego, a także w klasie przewoźników z grupy tzw. Tanich Linii Lotniczych. Wykonawca zobowiązany jest wybierać bilety na połączenia lotnicze kierując się wyłącznie zasadą najniższej ceny biletów na połączenia dostępne w danych terminach na danej trasie z zachowaniem uczciwości handlowej:
3. sprzedaży biletów lotniczych, których cena będzie zawierała wszelkie opłaty wymagane prawem krajowym i międzynarodowym, w szczególności opłaty lotniskowe, paliwowe, rezerwacyjne, podatkowe oraz ubezpieczenie;
4. stosowaniu minimalnych cen dostępnych w danym terminie z zachowaniem wymaganego standardu podróży;
5. przedstawiania każdorazowo, na wniosek upoważnionego pracownika KUL - pracownika Działu Zakupów i Zamówień Publicznych (lista osób upoważnionych ze strony Zamawiającego stanowi załącznik do umowy), elektronicznie – e-mail lub telefonicznie w ciągu maksymalnie 3h (przy założeniu, że wniosek taki wpłynie za pośrednictwem poczty elektronicznej w godzinach pracy Wykonawcy) przynajmniej trzech ofert przelotów na zamawianej trasie i w danym terminie u różnych przewoźników w celu umożliwienia wyboru najlepszej oferty cenowej w stosunku do potrzeb i określonych przez pracownika możliwości finansowych.
6. Wykonawca musi realizować zamówienie zgodnie z wszystkimi warunkami określonymi przez Zamawiającego, w szczególności:
7. stosować przy sprzedaży biletów stanowiących przedmiot przetargu minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej;
8. oferować dokonywanie zmian w rezerwacjach, zgodnie z obowiązującymi przepisami, bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Zamawiającego;
9. oferować możliwość anulowania biletów lotniczych przed terminem wylotu bez ponoszenia dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami;
10. świadczyć kompleksową, całodobową obsługę w zakresie rezerwacji biletów lotniczych we wszystkich kierunkach za granicą i w zakresie bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych zagranicznych z możliwością ich łączenia;
11. przejąć obowiązki dotyczące składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza reprezentować Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dot. przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych;
12. Ponadto Wykonawca zobowiązany będzie do:
13. umożliwienia dokonywania rezerwacji biletów lotniczych przez wyjeżdżających służbowo pracowników KUL telefonicznie, drogą elektroniczną (e-mail) lub osobiście w siedzibie Wykonawcy;
14. przypominania o zbliżających się terminach wykupów biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach;
15. zagwarantowania utrzymania wybranej przez pracownika KUL rezerwacji (taryfy i oferty biletowej) pod względem trasy i ceny do czasu, kiedy pracownik KUL zatwierdzi Wykonawcy realizację usługi;
16. dostarczania drogą elektroniczną faktur za zakup biletów lotniczych na skrzynkę mailową **faktury@kul.pl**
17. niezwłocznego informowania Zamawiającego o braku możliwości realizacji rezerwacji lub sprzedaży biletów, jeśli taka sytuacja będzie miała miejsce, wraz z uzasadnieniem;
18. zapewnienia Zamawiającemu możliwości dokonywania zmian w biletach w zakresie danych pasażera, terminu przelotu lub trasy biletu bez obciążania Zamawiającego dodatkowymi kosztami z zastrzeżeniem sytuacji, gdy będzie konieczna rekalkulacja ceny biletu (w takim przypadku Zamawiający zobowiązuje się do pokrycia powstałej niedopłaty, zaś Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu ewentualnej nadpłaty);
19. regulowania przez Wykonawcę należności z tytułu zakupu biletów lotniczych oraz z tytułu wszelkich kosztów związanych z przewozem lotniczym, w tym z tytułu opłat lotniskowych ze środków własnych;
20. negocjowania z przewoźnikiem korzystnych dla Zamawiającego warunków rezygnacji z zamówionych biletów oraz zapewnienie możliwości bez kosztowego zwrotu biletu w dniu jego sprzedaży;
21. zwrotu Zamawiającemu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy w przypadku konieczności zwrotu biletu (zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu na podstawie faktury korygującej);
22. pokrycia różnicy w cenie biletu jeśli Zamawiający znajdzie tańszy bilet niż zaproponowany przez Wykonawcę.
23. Wykonawca zobowiązany jest do przesyłania zbiorczych raportów z realizacji umowy do 5-go dnia każdego miesiąca, na podstawie wystawionych przez Wykonawcę faktur na bilety lotnicze zagraniczne i krajowe, z wyszczególnieniem czynników cenotwórczych świadczonych usług. Raporty winny zostać sporządzone w formie elektronicznej i przekazane do Działu Zakupów i Zamówień Publicznych na adres e-mail wpisany w załączniku.
24. Wymaga się, aby Wykonawca wystawił bilet lotniczy na wybrany przez Zamawiającego wariant połączenia, dostarczył go Zamawiającemu niezwłocznie po wystawieniu, w formie elektronicznej, nie później niż 24 godziny przed rozpoczęciem podróży, której dotyczy rezerwacja i zakup biletu. Wymagane jest od Wykonawcy, aby wraz z biletem w formie elektronicznej, przesłał drogą mailową do pasażera, jak i do Zamawiającego informację o konieczności odprawienia się przed wylotem. Zamawiający wymaga, aby wystawione bilety jak również cała korespondencja Wykonawcy z pasażerem były dostarczane na skrzynkę internetową pasażera oraz na w kopii skrzynkę mailową**bilety@kul.pl**
25. Wykonawca zapewnienia Zamawiającemu możliwość dokonywania zmian w biletach w zakresie danych pasażera, terminu przelotu lub trasy biletu bez obciążania Zamawiającego dodatkowymi kosztami z zastrzeżeniem sytuacji, gdy będzie konieczna rekalkulacja ceny biletu (w takim przypadku Zamawiający zobowiązuje się do pokrycia powstałej niedopłaty, zaś Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu ewentualnej nadpłaty).
26. Wykonawca będzie zobowiązany do przedstawienia na każdorazowe wezwanie Zamawiającego poświadczenia (w formie pisemnej od przewoźnika) uzyskania wykazanej w zestawieniu ceny taryfowej biletu dotyczącej wybranego przez Zamawiającego zrealizowanego zlecenia oraz przedstawienie listy przewoźników, których ceny taryfowe biletów były brane pod uwagę przy wyborze najtańszej oferty przelotu, zgodnie z warunkami określonymi w zleceniu, z zastrzeżeniem, że Zamawiający może wezwać Wykonawcę do przedłożenia poświadczenia oraz listy przewoźników w terminie 7 dni od dnia dostarczenia comiesięcznego zestawienia oraz tylko do zleceń wskazanych na tym raporcie.
27. W terminie uzgodnionym z osobą wyjeżdżającą (najpóźniej w terminie wykupu biletu) Sprzedawca wystawia bilet oraz przesyła go na adres e-mailowy osoby wyjeżdżającej, a także w kopii na adres bilety@kul.pl. W każdym przypadku strony muszą potwierdzić otrzymanie informacji i/lub biletu elektronicznego drogą elektroniczną.
28. Po dostarczeniu biletu Sprzedawca dostarczy drogą elektroniczną fakturę za zakup biletu lotniczego na skrzynkę mailową **faktury@kul.pl**. Faktura powinna zawierać między innymi cenę jednostkową biletu netto i brutto, wysokość opłaty transakcyjnej, ewentualne upusty, a także imię i nazwisko pasażera, terminy wylotu i powrotu, trasę przelotu.
29. Wymagany termin realizacji przedmiotu zamówienia: sukcesywnie w zależności od potrzeb Zamawiającego, przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy, z zastrzeżeniem, że czas trwania umowy może ulec skróceniu, jeżeli kwota przeznaczona na realizację przedmiotu umowy osiągnie wartość, jaką Zamawiający przeznaczył na realizację niniejszego zamówienia, lub wydłużeniu, jeśli kwota przeznaczona na realizację przedmiotu umowy nie osiągnie wartości, jaką Zamawiający przeznaczył na realizację niniejszego zamówienia.
30. Przewidywane trasy przelotów:

**trasy europejskie m.in.:** Węgry, Czechy, Słowacja, Szwecja, Hiszpania, Niemcy, Wielka Brytania, Austria, Belgia, Holandia, Luksemburg, Włochy, Francja, Słowenia, Estonia, Dania, Grecja, Gruzja, Portugalia, Norwegia, Szwajcaria;

**oraz trasy pozaeuropejskie m.in.:** USA, Kanada, Australia, Chiny, Japonia, Nowa Zelandia, Brazylia, Argentyna, Izrael, Kazachstan.

1. Postępowanie dotyczy sprzedaży biletów lotniczych, których cena będzie zawierała wszelkie opłaty wymagane prawem krajowym i międzynarodowym, w szczególności opłaty lotniskowe, paliwowe, rezerwacyjne, podatkowe oraz ubezpieczenie;
2. Ponadto Wykonawca zapewnia wysoką jakość oferowanych usług, w tym:

- opracowanie najkrótszych i najtańszych połączeń na danej trasie, w określonej przez Zamawiającego klasie;

- możliwość kontaktu z Wykonawcą w sytuacjach nieprzewidzianych (również w weekendy);

- przekazanie informacji o zbliżających się terminach wykupu i założonych rezerwacjach;

- opracowanie bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych;

- wystawianie biletów elektronicznych lub papierowych w zależności od istniejących możliwości przewoźnika.

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wyrywkowego kontrolowania cen biletów zamawianych u Wykonawcy. W razie udowodnienia przez Zamawiającego, że w dniu wykupu istniał tańszy wariant podróży niż zaoferowany przez Wykonawcę, Wykonawca zwróci Zamawiającemu różnicę w cenie biletów oraz zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 25% wartości zamówienia, którego sprawa dotyczy.
2. Zamawiający wymaga, aby dostarczane faktury zawierały szczegóły dotyczące biletu lotniczego oraz informację na temat kalkulacji ceny.
3. Termin płatności faktur wynosi co najmniej 30 dni.
4. Faktura powinna zawierać między innymi cenę jednostkową biletu netto i brutto, wysokość opłaty transakcyjnej, ewentualne upusty, a także imię i nazwisko pasażera, terminy wylotu i powrotu, trasę przelotu.
5. Wykonawca będzie odpowiedzialny za całość szkód poniesionych przez Zamawiającego z powodu zawinionego niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę.

**Dodatkowo punktowane narzędzie online (platforma do rezerwacji)**

1. Wykonawca udostępni wskazanym przez Koordynatora Zamawiającego osobom narzędzie online w języku polskim umożliwiające dokonywanie przez osoby wskazane przez Zamawiającego rezerwacji (co najmniej) biletów lotniczych na przeloty krajowe i międzynarodowe. Zamawiający **wymaga**, aby rezerwacja biletów lotniczych odbywała się poprzez jedną i tę samą platformę funkcjonującą i udostępnianą klientom Oferenta przez okres nie krótszy niż trzy lata przed upływem terminu składania ofert.
2. Narzędzie online będzie dostępne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiało Zamawiającemu, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
	1. wyszukiwanie przez Zamawiającego połączeń lotniczych (baza oferowanego narzędzia online musi zawierać również ofertę tzw. tanich linii lotniczych low cost),
	2. dokonywanie rezerwacji biletów,
	3. anulowanie rezerwacji,
	4. dokonywanie zmiany terminu, miejsca podróży, a także danych pasażera,
	5. możliwość wyboru (dodania) bagażu,
	6. weryfikowanie propozycji Wykonawcy,
	7. wykup i generowanie biletu lotniczego,
	8. w ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać co najmniej następujące informacje:
3. o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu,
4. o miejscu i terminie (data, godzina) wylotu,
5. o miejscu i terminie (data, godzina) przylotu,
6. o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych - o łącznym czasie trwania lotu,
7. w przypadku połączeń wieloetapowych – o liczbie i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data, godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki,
8. o klasie biletu oraz warunkach taryfy,
9. o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu w złotych polskich (PLN). W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień,
10. terminie wykupu biletu w określonej cenie,
11. o możliwości i warunkach anulowania biletu,
12. o możliwości zmiany terminu wylotu, przylotu,
13. o możliwości zmiany danych dotyczących pasażera,
14. o możliwości zmiany trasy podróży,
15. informowanie o zbliżających się terminach wykupu założonych rezerwacjach;
16. Narzędzie online umożliwi Zamawiającemu bieżące, samodzielne wykonywanie raportów zawierających informacje o zamówionych, zrealizowanych, odwołanych usługach dostępnych w tym narzędziu.
17. Wykonawca, na żądanie Zamawiającego, w terminie z nim ustalonym, przeprowadzi w siedzibie Zamawiającego lub online szkolenie z obsługi narzędzia online, w wymiarze czasowym niezbędnym do przekazania pełnej wiedzy osobom wskazanym przez Zamawiającego do obsługi narzędzia.