



**Nr sprawy KP-272-PNU-116/2023**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**  
**Usługa rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej dostawy biletów lotniczych na potrzeby**  
**Politechniki Lubelskiej.**

Przedmiotem zamówienia jest usługa rezerwacji, wystawiania, sprzedaży i sukcesywnej dostawy biletów lotniczych krajowych i zagranicznych dla pracowników Politechniki Lubelskiej.

**I. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:**

1. Przewidywane trasy przelotów:
  - a) trasy krajowe m.in.: Lublin, Warszawa, Kraków, Gdańsk, Poznań, Szczecin, Wrocław, Rzeszów;
  - b) trasy europejskie m.in.: Węgry, Czechy, Słowacja, Szwecja, Hiszpania, Niemcy, Wielka Brytania, Austria, Belgia, Holandia, Luksemburg, Włochy, Francja, Słowenia, Estonia, Dania, Grecja, Portugalia, Norwegia, Szwajcaria;
  - c) trasy pozaeuropejskie m.in.: cały świat.Zamawiający zastrzega, że mogą wystąpić przeloty na inne kontynenty i kraje niż wymienione powyżej. Wykonawca będzie zobowiązany do realizacji wszystkich połączeń wskazanych przez pracowników Politechniki Lubelskiej.
2. Miejsce realizacji: Lublin (w sporadycznych sytuacjach – inna miejscowość na terenie Polski lub na terenie innego kraju).
3. 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:
  - a) sprzedaży biletów lotniczych, których cena będzie zawierała wszelkie opłaty wymagane prawem krajowym i międzynarodowym, w szczególności opłaty lotniskowe, paliwowe, rezerwacyjne, podatkowe oraz ubezpieczenie;
  - b) rezerwacji, a następnie sprzedaży biletów lotniczych na trasy i osoby wskazane imiennie przez Zamawiającego;
  - c) stosowaniu minimalnych cen dostępnych w danym terminie z zachowaniem wymaganego standardu podróży;
  - d) przedstawiania każdorazowo na wniosek pracownika Politechniki Lubelskiej (elektronicznie – e-mail, telefonicznie) w terminie wskazanym w formularzu „Oferta Wykonawcy” (przy założeniu, że wniosek taki wpłynie mailowo 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.
4. Wykonawca musi realizować zamówienie zgodnie z wszystkimi warunkami określonymi przez Zamawiającego, w szczególności:

- a) stosować przy sprzedaży biletów stanowiących przedmiot przetargu minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej;
  - b) oferować dokonywanie zmian w rezerwacjach, zgodnie z obowiązującymi przepisami, bez ponoszenia wszelkich dodatkowych kosztów przez Zamawiającego;
  - c) oferować możliwość anulowania biletów lotniczych przed terminem wylotu bez ponoszenia wszelkich dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami;
  - d) 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;
5. Ponadto Wykonawca zobowiązany będzie do:
- a) umożliwienia dokonywania rezerwacji biletów lotniczych przez wyjeżdżających służbowo pracowników Politechniki Lubelskiej osobiście w siedzibie Wykonawcy, a także telefonicznie lub drogą elektroniczną (e-mail);
  - b) przypominania o zbliżających się terminach wykupów biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach;
  - c) zagwarantowania utrzymania wybranej przez pracownika Politechniki Lubelskiej rezerwacji (taryfy i oferty biletowej) pod względem trasy i ceny do czasu, kiedy osoba upoważniona - pracownik Zamawiającego zatwierdzi Wykonawcy realizację usługi dla pasażera.
  - d) bezpłatnego dostarczania na koszt i ryzyko Wykonawcy biletów lotniczych do miejsca wskazanego przez Zamawiającego. Faktury należy przysyłać drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego.
  - e) niezwłocznego informowania Zamawiającego o braku możliwości realizacji rezerwacji lub sprzedaży biletów, jeśli taka sytuacja będzie miała miejsce, wraz z uzasadnieniem;
  - f) 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);
  - g) dokonanie przez Wykonawcę rozliczeń należności z przewoźnikami z tytułu zakupu biletów lotniczych oraz z tytułu wszelkich kosztów związanych z przewozem lotniczym, w tym z tytułu opłat lotniskowych ze środków własnych;
  - h) przejęcia, na każdorazowe żądanie Zamawiającego, obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych pasażera
  - i) negocjowania z przewoźnikiem korzystnych dla Zamawiającego warunków rezygnacji z zamówionych biletów oraz zapewnienie możliwości bezkosztowego zwrotu biletu w dniu jego sprzedaży;
  - j) 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);
  - k) pokrycia różnicy w cenie biletu jeśli Zamawiający znajdzie tańszy bilet niż zaproponowany przez Wykonawcę;
  - l) dokonania, na każdorazowe żądanie Zamawiającego, odprawy pasażera przez internet (on-line), o ile przewoźnik oferuje na danej trasie taką możliwość.
6. Wykonawca zobowiązany jest do przysyłania kwartalnych zbiorczych raportów z realizacji umowy do 5-go dnia miesiąca następującego po upływie kwartału objętego raportem, na podstawie wystawionych przez Wykonawcę faktur na bilety lotnicze zagraniczne i krajowe, z wyszczególnieniem czynników cenotwórczych świadczonych usług. Kwartał obejmuje trzy pełne miesiące od dnia obowiązywania umowy. Raporty winny zostać sporządzone w formie elektronicznej i przekazane do osoby/jednostki na adres e-mail wskazany w umowie służący do koordynacji realizacji umowy.

7. Wykonawca zobowiązany jest do wyznaczenia co najmniej dwóch pracowników z imienia i nazwiska (dwa etaty) i co najmniej dwie odrębne linie telefoniczne do kontaktów z pracownikami Zamawiającego, włącznie z umożliwieniem pracownikom Zamawiającego kontaktowania się z Wykonawcą zamówienia w trybie alarmowym (telefon alarmowy czynny 24 godz./dobę, w każdy dzień tygodnia) bez względu na fakt, czy jest to dzień pracy Wykonawcy, czy też nie.
8. 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. Zamawiający wymaga, aby wystawione bilety były dostarczone na skrzynkę internetową pasażera oraz na skrzynkę ogólną Zamawiającego wskazaną w umowie.
9. Wykonawca zapewnia 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).
10. 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 kwartalnego zestawienia oraz tylko do zleceń wskazanych na tym raporcie.
11. W terminie uzgodnionym z osobą wyjeżdżającą (najpóźniej na 24 godz. Przed rozpoczęciem podróży) pracownik Wykonawcy wystawia bilet oraz przesyła go na adres e-mailowy osoby wyjeżdżającej, a także na adres Zamawiającego wskazany w umowie. W każdym przypadku strony muszą potwierdzić otrzymanie informacji i/lub biletu elektronicznego drogą elektroniczną.
12. Po dostarczeniu biletu pracownik Wykonawcy dostarczy Zamawiającemu fakturę za bilet nie później niż tydzień od dnia sprzedaży. Wykonawca kredytuje Zamawiającemu w chwili zakupu biletu. 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.
13. Wymagany termin realizacji przedmiotu zamówienia: sukcesywnie w zależności od potrzeb Zamawiającego, przez okres 24 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.
14. 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;
15. Ponadto Wykonawca zapewnia wysoką jakość oferowanych usług, w tym:
  - a) opracowanie najkrótszych i najtańszych połączeń na danej trasie, w określonej przez Zamawiającego klasie;
  - b) całodobową możliwość dokonania/zmiany/anulowania rezerwacji lub wykupu biletu, w tym również w dni wolne od pracy;
  - c) przekazanie informacji o zbliżających się terminach wykupu i założonych rezerwacjach;
  - d) opracowanie bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych;
  - e) wystawianie biletów elektronicznych lub papierowych w zależności od istniejących możliwości przewoźnika.
16. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wrywkowego kontrolowania cen biletów zamawianych u Wykonawcy.

## **II. Dodatkowe informacje związane z realizacją przedmiotu zamówienia:**

1. Zamawiający będzie przysyłać Wykonawcy zamówienia na bilety lotnicze za pośrednictwem poczty elektronicznej określając w treści tych zamówień ilość biletów, termin wylotu oraz termin lotu powrotnego, klasę podróży, miejsce wylotu i przylotu.
2. Wykonawca w terminie wskazanym w ofercie od przesłania mu zamówienia na dany bilet lotniczy, zobowiązany jest przysłać Zamawiającemu na adres poczty elektronicznej do wyboru, co najmniej 3 oferty cenowe danego połączenia lotniczego.
3. Wykonawca zobowiązany jest przedstawić oferty cenowe najtańsze na rynku dla danego połączenia lotniczego (uwzględniając również promocje i zniżki w tym uzyskane przez Zamawiającego np. zniżki grupowe o ile wystąpią warunki do ich przyznania, wynikające z terminu rezerwacji, z tytułu połączeń weekendowych), z uwzględnieniem warunków określonych przez Zamawiającego, a w szczególności synchronizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie.
4. Zamawiający - po doręczeniu mu 3 ofert cenowych, w terminie 48 godzin za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Wykonawcy wskazany w umowie: albo poinformuje Wykonawcę o wyborze jednej z przedstawionych ofert oraz prześle dyspozycję dokonania rezerwacji biletów lotniczych wskazując dane personalne osób, na które rezerwacja ma zostać dokonana oraz inne żądane przez Wykonawcę informacje niezbędne do rezerwacji biletów, albo też zażąda od Wykonawcy wyszukania i przedstawienia w terminie 12 godzin, co najmniej 3 innych ofert cenowych dla poszczególnych połączeń lotniczych albo zrezygnuje z przyjęcia ofert przedstawionych przez Wykonawcę.
5. Zamawiający zamiast składania dyspozycji o dokonanie rezerwacji biletu lotniczego, może od razu zamówić sprzedaż biletu lotniczego na określone osoby.
6. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, (w terminie max.24 godz.), dokonać rezerwacji biletu lotniczego oraz przysłać Zamawiającemu za pośrednictwem poczty elektronicznej na potwierdzenie dokonania rezerwacji biletu lotniczego podając:
  - a) imię i nazwisko osoby, na rzecz której dokonano rezerwacji biletu lotniczego,
  - b) miejsce i termin wylotu oraz przylotu, z uwzględnieniem połączeń wieloetapowych,
  - c) klasę podróży,
  - d) cenę jednostkową biletu brutto wg taryfy przewoźnika z uwzględnieniem opustu,
  - e) wysokość opłaty transakcyjnej,
  - f) termin, do upływu którego Zamawiający może zamówić sprzedaż (wystawienie) biletu lotniczego.
7. Wykonawca dokona zakupu wybranego przez Zamawiającego biletu lotniczego w terminie max. 24 godzin od otrzymania od Zamawiającego informacji o wyborze danego połączenia lotniczego. W treści tej informacji, Zamawiający określi Wykonawcy termin dostarczenia biletu, przy czym Strony ustalają, że termin dostarczenia biletu Zamawiającemu nie może być dłuższy niż 24 godziny przed planowanym terminem wylotu. Wystawione [sprzedane] bilety lotnicze, Wykonawca zobowiązany jest dostarczać Zamawiającemu drogą elektroniczną.
8. W przypadku, gdy Zamawiający po dostarczeniu sprzedanego biletu lotniczego, stwierdzi nieprawidłowości w treści biletu lotniczego, może wezwać Wykonawcę do wyjaśnienia i dostarczenia prawidłowo wypełnionego biletu lotniczego w terminie 24 godzin. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu prawidłowo wypełniony bilet lotniczy na adres poczty elektronicznej lub bezpośrednio do pasażera mającego skorzystać z przewozu lotniczego.
9. Wykonawca prześle Zamawiającemu jeden numer telefonu alarmowego czynnego 24 godz./dobę w każdy dzień tygodnia nie wyłączając świąt i niedziel umożliwiając podróżującym pracownikom Zamawiającego kontakt z Wykonawcą zamówienia. W przypadku sytuacji awaryjnej, polegającej m. in. na braku możliwości skorzystania z zakupionego biletu w skutek okoliczności niezależnych od Zamawiającego lub jego pracownika (opóźnienia lotów synchronizowanych w ramach jednej podróży), Wykonawca jest zobowiązany po kontakcie na numer alarmowy podjąć niezbędne środki zmierzające do umożliwienia kontynuowania podróży przez pracownika Zamawiającego, w szczególności niezwłocznie wyszukać trzy najtańsze oferty połączeń lotniczych pozwalające na dotarcie do miejsca przeznaczenia w możliwie najkrótszym czasie. Decyzja o wyborze oferty podejmowania jest przez Zamawiającego niezwłocznie przez osobę odpowiedzialną za kontakt z Wykonawcą lub w przypadku braku kontaktu z tą

- osobą – przez pracownika Zamawiającego korzystającego z przewozu lotniczego. Bilet i niezbędne do kontynuowania przewozu lotniczego dokumenty wysyłane są drogą elektroniczną na adres e-mail oraz drogą elektroniczną do pracownika Zamawiającego korzystającego z przewozu lotniczego.
10. W przypadku dokonania rezerwacji zgodnie z postanowieniami wzoru umowy, Wykonawca jest zobowiązany przesłać Zamawiającemu mailowe przypomnienie o zbliżającym się terminie wykupu zarezerwowanego biletu, co najmniej na 3 dni przed upływem tego terminu.
  11. Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania ofert cenowych biletów lotniczych przedstawionych przez Wykonawcę z cenami biletów lotniczych oferowanych przez inne podmioty. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego różnicy na jego niekorzyść pomiędzy ceną biletu lotniczego oferowanego przez Wykonawcę a ceną biletu lotniczego oferowaną przez inny podmiot, Zamawiający powiadomi o tym fakcie Wykonawcę i uprawniony będzie do przekazania Wykonawcy dyspozycji dokonania rezerwacji i/lub sprzedaży biletu po korzystniejszej cenie. Wykonawca nie może odmówić dokonania rezerwacji i/lub sprzedaży biletu wskazanego przez Zamawiającego. Jeżeli Wykonawca nie dokona rezerwacji i/lub sprzedaży biletu wskazanego przez Zamawiającego, w następstwie czego Zamawiający będzie zmuszony skorzystać z biletu lotniczego oferowanego przez Wykonawcę, wówczas Wykonawca zobowiązany będzie zwrócić Zamawiającemu kwotę stanowiącą różnicę pomiędzy ceną biletu lotniczego oferowaną przez Wykonawcę a ceną biletu wskazanego przez Zamawiającego.
  12. Wykonawca, po otrzymaniu danego zamówienia na bilety od Zamawiającego, zobowiązuje się poinformować Zamawiającego o każdej możliwej do uzyskania promocji, obniżce, upuście niezwłocznie w ramach tego zamówienia.
  13. Zamawiający za każdy zakupiony za pośrednictwem Wykonawcy bilet lotniczy płacić będzie Wykonawcy cenę sprzedaży stanowiącą: ceny brutto danego biletu lotniczego określonej w taryfie przewoźnika w chwili dokonania rezerwacji lub sprzedaży – jeśli pominięto etap rezerwacji – minus upust oraz wartość opłaty transakcyjnej. Należy pamiętać, że opłata transakcyjna jest pobierana podczas rezerwacji biletu lotniczego za świadczenie dodatkowych istotnych usług, których często nie zapewniają przewoźnicy (takich jak: informowanie o każdej zmianie, której podlegają rezerwacje oraz rejsy linii lotniczych, indywidualne przygotowywanie każdego zamówienia oraz dopasowanie go do potrzeb klienta, pośrednictwo w rozmowach z rejsowymi i tanimi liniami lotniczymi oraz portami lotniczymi, profesjonalna pomoc w sytuacjach kryzysowych na lotnisku, pokrycie kosztów rezerwacji, wystawienia i dostawy biletu lotniczego dla Zamawiającego), w związku z czym ta cena powinna być realna
  14. Świadczone przez Wykonawcę usługi muszą być zgodne z ustalonymi przez Międzynarodowe Stowarzyszenie Transportu Lotniczego (IATA) normami obowiązującymi w cywilnym transporcie lotniczym.

### III. Rozliczenia z Zamawiającym

1. Zamawiający określa szacunkową wartość przedmiotu zamówienia w okresie trwania umowy tj. 24 miesięcy na łączną maksymalną kwotę 1 500 000,00 zł brutto (słownie: jeden milion pięćset tysięcy zł 00/100). Kwota ta obejmująca ceny biletów i wartość opłat transakcyjnych, Zamawiający nie jest w stanie dokładnie określić liczby połączeń oraz ilości biletów.
2. Zamawiający za każdy zakupiony za pośrednictwem Wykonawcy bilet lotniczy płacić będzie Wykonawcy cenę sprzedaży stanowiącą sumę: ceny brutto danego biletu lotniczego określonej w taryfie przewoźnika w chwili dokonania rezerwacji lub sprzedaży minus zadeklarowany opust od ceny zakupu biletów lotniczych. Następnie doliczana jest wartość stałej opłaty transakcyjnej.
3. Zamawiający wymaga, aby dostarczane faktury zawierały szczegóły dotyczące biletu lotniczego oraz informację na temat kalkulacji ceny. Faktura powinna zawierać między innymi cenę jednostkową biletu netto i brutto, wysokość opłaty transakcyjnej, ewentualne opusty, a także imię i nazwisko pasażera, terminy wylotu i powrotu, trasę przelotu.
4. Wykonawca zobowiązany jest do wystawiania faktury każdorazowo po realizacji usługi i **wysłania faktury** każdorazowo w terminie **do 3 dni roboczych od zakończenia** realizacji danej usługi (poprzez dzień zakończenia realizacji usługi Zamawiający rozumie ostatni dzień na jaki zarezerwowany jest bilet lotniczy):
5. Termin płatności faktury to 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury.

6. Rozliczenie należności za bilety lotnicze zagraniczne, wyrażone w walutach obcych nastąpi w złotych polskich, po przeliczeniu waluty obcej na PLN z zastosowaniem tabeli kursów średniej NBP z dnia wystawienia faktury przez Wykonawcę. W pierwszej kolejności liczony jest opust od ceny zakupu biletów lotniczych a następnie doliczana jest opłata transakcyjna.
7. Zamawiający nie będzie finansował dodatkowych kosztów (oprócz wskazanych w zleceniu) poniesionych przez osoby skierowane przez Zamawiającego.
8. Zamówienie będące przedmiotem niniejszej SWZ może być finansowane z różnych środków będących w dyspozycji zamawiającego, w tym również dotyczyć projektu/programu finansowanego ze środków Unii Europejskiej. W przypadku realizacji zlecenia finansowanego z projektu/programu Zamawiający zamieści stosowną informację w Zleceniu.