



Załącznik nr 5 do SWZ (Załącznik nr 1 do Umowy)

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa, sukcesywna (w zależności od bieżących potrzeb zamawiającego) usługa hotelarska w hotelach w kraju i zagranicą.

II. Termin realizacji zamówienia:

Termin obowiązywania umowy **12 miesięcy**, od dnia 01.01.2022 do 31.12.2022 lub do wyczerpania kwoty wynagrodzenia, określonego w umowie.

III. Przewidywane ilości, miejsca (miejscowości, kraje) rezerwacji i zakres usług:

1. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje realizację:

1) rezerwacji i zakupu noclegów w hotelach krajowych i zagranicznych

(Zamawiający pod pojęciem rezerwacji i zakupu noclegów rozumie 1 zlecenie noclegu dla 1 osoby lub dla grupy osób). Podane ilości są wartościami szacunkowymi i służą określeniu maksymalnej wartości oferty. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dostosowania ilości przewidywanych rezerwacji i zakupu noclegów do rzeczywistych potrzeb zamawiającego. Wykonawcy nie przysługują wobec Zamawiającego roszczenia odszkodowawcze z tytułu zamówienia mniejszej ilości rezerwacji niż szacowane.

2. Każdy nocleg oznacza pełną dobę hotelową.

3. Główne miejscowości/kraje, w których odbędą się noclegi to m.in.:

1) w kraju – Warszawa, Zielona Góra, Poznań, Olsztyn, Katowice, Łódź, Kraków, Lublin, Bydgoszcz, Kielce, Toruń, Wrocław, Szczecin, Gdańsk, Wieliczka, Koszalin, Nowy Targ.

2) za granicą – Heidelberg, Cambridge, Ołomuniec, Koszyce, Zurych, Lucerna, Bruksela, Luksemburg, Strasburg, Haga, Włochy, Wielka Brytania, Stany Zjednoczone (m.in. Waszyngton), Niemcy, Francja, Czechy, Słowacja, Węgry, Holandia, Portugalia, Hiszpania, Szwajcaria, Egipt, Państwa Skandynawskie, Państwa Bałtyckie.

Podane wyżej miejscowości/kraje są podane przykładowo. Zamawiający, w zależności od swoich potrzeb, ma prawo zlecić noclegi również w innych miejscowościach/krajach.



4. Proponowane hotele powinny znajdować się w miarę możliwości, jak najbliżej wskazanego w zleceniu miejsca. Zamawiający ma również prawo wskazać w zleceniu preferowany rejon miasta (np. dzielnicę) w którym usługa ma być świadczona lub maksymalną odległość od wskazanego w zleceniu miejsca (np. odległość nie większa niż 5 km od najbliższego dworca PKP/PKS lub nie większa niż 10 km od miejsca wskazanego w zleceniu). Odległości będą liczone na podstawie serwisu internetowego Google Maps zgodnie z trasą dojazdu samochodem po drogach publicznych.
5. Zlecenia będą dotyczyły rezerwacji i zakupu noclegów pojedynczych oraz grupowych.
6. Wykonawca zobowiązany będzie do rezerwacji i zakupu noclegów zgodnie ze składanymi zleceniami, w zależności od potrzeb zamawiającego w hotelach o standardzie określonym przez zamawiającego w zleceniu.
7. Wzór Zlecenia zostanie ustalony pomiędzy zamawiającym a wybranym Wykonawcą po podpisaniu Umowy.
8. W zależności od potrzeb zamawiającego określonych w składanych zleceniach, rezerwacje obejmować będą również m.in. wyżywienie tj. śniadania i/lub obiady i/lub kolacje (posiłki będą podawane w tym samym obiekcie hotelowym, w którym będą zakwaterowane osoby, w odległości nie większej niż 200 metrów w linii prostej od miejsca zakwaterowania), sale konferencyjne znajdujące się na terenie hotelu, przerwy kawowe oraz parking. W razie potrzeb zamawiającego hotel, sale konferencyjne oraz wybrane pokoje muszą być dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością.
9. W miarę możliwości oferowanych przez hotel wykonawca zapewni realizację wyszczególnionych w zleceniu wymogów dodatkowych, np. wcześniejszy check-in, późniejszy check-out, dodatkowe wyposażenie pokoju.
10. W przypadku zastrzeżenia w zleceniu składanym przez zamawiającego, obsługa hotelu musi władać językiem angielskim w stopniu co najmniej komunikatywnym.

IV. Zakres realizacji umowy i obowiązki Wykonawcy:

1. Zamawiający będzie składał zlecenia na adres e-mail nie później niż 5 dni roboczych przed planowanym noclegiem, ewentualne uzgodnienia będą konsultowane telefonicznie lub mailowo. Zamawiający zastrzega, że w wyjątkowych sytuacjach termin ten może zostać skrócony.
2. Wykonawca będzie zobowiązany do każdorazowego, w ciągu do maksymalnie 4 godzin roboczych od momentu złożenia zlecenia (czas zgodnie z ofertą Wykonawcy – **czas stanowi kryterium oceny ofert „czas przedstawienia oferty”**), przekazywania Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres, informacji nt. minimum trzech różnych propozycji noclegów spełniających wymagania zamawiającego wskazane w zleceniu oraz niniejszym Opisie przedmiotu zamówienia, uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i



promocje, wraz z podaniem informacji dotyczących w szczególności:

- a) daty, do której możliwe jest bezkosztowe anulowanie/zmiana terminu dokonanej rezerwacji,
 - b) nazwy i adresu hotelu,
 - c) standardu hotelu (w tym rodzaju pokoju – zgodny z nazewnictwem w hotelu),
 - d) odległości od wskazanego w zleceniu miejsca,
 - e) ceny wyjściowej noclegu oferowanej przez hotel,
 - f) ceny noclegu po uwzględnieniu zaoferowanego przez Wykonawcę stałego upustu,
 - g) wysokości opłaty city TAX.
3. Za godziny robocze zamawiający uważa godziny od 7:30 do 15:30, w dniach od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 4. W przypadku gdy cena wyjściowa zaoferowana przez wykonawcę jest wyższa niż zamawiający jest w stanie samodzielnie uzyskać rezerwując nocleg (spełniający takie same kryteria jak w ofercie zaproponowanej przez wykonawcę) bezpośrednio w hotelu lub poprzez ogólnodostępny system rezerwacyjny, wykonawca zobowiązany jest dokonać korekty zaoferowanej ceny wyjściowej do niższej ceny dostępnej na rynku, w ramach przedstawionych propozycji hoteli oraz uwzględnić stały upust (jeśli został zaproponowany przez wykonawcę w przedstawionej zamawiającemu ofercie).
 5. Jeżeli nie jest możliwe przedstawienie trzech propozycji noclegów spełniających wymagania zamawiającego wskazane w zleceniu, wykonawca powiadomi o tym zamawiającego i przedstawi mniejszą ich liczbę odpowiadającą liczbie dostępnych opcji). W przypadku braku noclegów spełniających wymagania zamawiającego wskazane w zleceniu oraz Opisie przedmiotu zamówienia dopuszczalne jest zaproponowanie noclegu w hotelach o niższym standardzie lub dalszej odległości od wskazanego w zleceniu miejsca (minimum trzy propozycje). Decyzję w tym zakresie podejmie zamawiający po przedstawieniu mu przez wykonawcę wszystkich możliwych rozwiązań.
 6. Zamawiający wybiera jedną z opcji przedstawionych przez wykonawcę, jeżeli uzna ją za korzystną, informując go o tym, a wykonawca dokonuje na tej podstawie natychmiast rezerwacji z zapewnieniem płatności, zgodnie ze złożonym zleceniem.
 7. Wykonawca będzie zobowiązany każdorazowo do przesyłania w formie elektronicznej, potwierdzenia dokonania rezerwacji wraz z numerem rezerwacji np. w formie vouchera (zaś w przypadku braku możliwości wystawienia dokumentu w inny sposób dokona potwierdzenia rezerwacji). W sytuacji, gdy nocleg rozpoczyna się w sobotę, dzień ustawowo wolny od pracy lub poniedziałek, wykonawca dostarczy za pośrednictwem poczty elektronicznej, potwierdzenia dokonania rezerwacji w ostatni dzień roboczy poprzedzający dzień rozpoczęcia podróży najpóźniej do godz. 12.00.



8. Potwierdzenie dokonania rezerwacji będą zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 1) nazwa i adres hotelu,
 - 2) kontakt telefoniczny do hotelu,
 - 3) dane osoby/ osób (imiona i nazwiska), której dotyczy rezerwacja,
 - 4) datę zameldowania i wymeldowania,
 - 5) ilość pokoi,
 - 6) rodzaj i typ pokoju/i,
 - 7) numer rezerwacji,
 - 8) imię i nazwisko osoby składającej zlecenie.
9. Rezerwacje i zakup noclegów dla zamawiającego będą dokonywane po najniższych cenach, możliwych do uzyskania przez wykonawcę tj. cenę uzyskaną za pośrednictwem systemów rezerwacyjnych, cenę wynegocjowaną z hotelem na podstawie zawartej umowy lub cenę dnia obowiązującą w hotelu w dniu dokonywania rezerwacji podanej do publicznej wiadomości przez hotel np. w cennikach lub na stronie internetowej.
10. Cena noclegu ustalona będzie każdorazowo na podstawie ceny wyjściowej hotelu z uwzględnieniem **stałego upustu od ceny noclegu**.
11. Przez „stały upust od ceny noclegu” należy rozumieć stałą wysokość procentową upustu udzielanego zamawiającemu każdorazowo od ceny wyjściowej.
12. Przez cenę wyjściową rozumie się najniższą z kwot, tj. cenę uzyskaną za pośrednictwem systemów rezerwacyjnych, cenę wynegocjowaną z hotelem na podstawie zawartej umowy lub cenę dnia obowiązującą w hotelu w dniu dokonywania rezerwacji podanej do publicznej wiadomości przez hotel np. w cennikach lub na stronie internetowej. Wykonawca zobowiązany będzie na żądanie Zamawiającego udokumentować cenę rezerwowanego hotelu.
13. Wykonawca będzie zobowiązany do każdorazowego, w ostatnim dniu, w którym możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji lub jej zmiana, informowania zamawiającego drogą elektroniczną na wskazane adresy, że tego dnia upływa termin rezerwacji, chyba że termin ten jest dniem wolnym od pracy Zamawiającego. Wówczas ww. powiadomienie powinno być dokonane w godzinach urzędowania zamawiającego w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym ostatni dzień, w którym możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji.
14. Wykonawca będzie zobowiązany do bezkosztowej zmiany lub anulowania dokonanej rezerwacji w zakresie terminu przyjazdu lub wyjazdu oraz osoby korzystającej, o ile fakt ten został zgłoszony w terminie. Opłata transakcyjna dotyczy 1 rezerwacji bez względu na ilość noclegów i osób.

W przypadku błędnie dokonanych rezerwacji z winy wykonawcy (np. złe daty pobytu, błędne nazwiska gości, nieodpowiedni standard obiektu hotelarskiego, itp.) zobowiązany jest on do niezwłocznego usunięcia błędu i jeśli jest to



konieczne wykupienia prawidłowej usługi, w ramach przysługującego mu wynagrodzenia.

15. Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę osób obsługujących niniejsze zamówienie. Wykonawca będzie zobowiązany do wyznaczenia pracowników i czynnej linii telefonicznej oraz adresu e-mail dla kontaktów z pracownikami Zamawiającego w trakcie realizacji umowy, w godzinach od 7:30 do 15:30, umożliwiającej i dokonanie rezerwacji i dokonywania jej zmian.
16. Wykonawca będzie zobowiązany do zapewnienia całodobowego numeru telefonu alarmowego, umożliwiającego uzyskanie pomocy w razie nieprzewidzianych problemów związanych z realizacją usługi oraz w sporadycznych przypadkach dokonywania rezerwacji poza godzinami pracy biura i w dni wolne od pracy, dla osób odbywających podróże, którzy w związku z wystąpieniem sytuacji losowych (np. odwołanie lotu, problemy komunikacyjne, przedłużenie spotkania) nie mogą odbyć podróży powrotnej w planowanym terminie i zgłoszą wykonawcy konieczność zarezerwowania im dodatkowego noclegu. Numer telefonu alarmowego będzie zamieszczany na potwierdzeniach dokonania rezerwacji przesyłanych zamawiającemu lub podawany w treści maila, w którym zostanie przesłane potwierdzenie dokonania rezerwacji.
17. Wykonawca zobowiązany będzie do udzielenia niezbędnych informacji w przypadku zauważonych przez osobę odbywającą podróż problemów związanych z realizacją usługi w kraju/mieście docelowym, a także bezwzględnego podejmowania wszystkich możliwych kroków zmierzających do wyeliminowania zaistniałych problemów.
18. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dostosowania ilości wykorzystanych noclegów do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego (tzn. zmniejszenia lub zwiększenia ich ilości), w ramach przeznaczonych na ten cel środków finansowych.
19. Wykonawca zobowiązany będzie do pośrednictwa między Zamawiającym a hotelem w sprawach reklamacyjnych, jak również zapewnienia doradztwa oraz niezbędnej pomocy w zakresie wszelkich zmian w czasie trwającej podróży.

V. Zasady rozliczeń:

1. Wykonawca będzie zobowiązany do regulowania należności z hotelami z tytułu dokonania rezerwacji.
2. Zamawiający nie będzie pokrywał kosztów innych dodatkowych usług poniesionych przez osoby skierowane przez zamawiającego, jeśli nie zostały zawarte w Zleceniu przekazanym wykonawcy.