

Opis przedmiotu zamówienia – wymagania minimalne

1. Świadczenie usług rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych na przewozy pasażerskie dla osób delegowanych za granicę przez Komendanta Głównego PSP, na okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy, lub do wyczerpania kwoty określonej w umowie, w zależności co nastąpi pierwsze.
2. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do:
 - a) rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych na trasach całego świata, zgodnie z zapotrzebowaniem zgłaszanym przez Zamawiającego;
 - b) udostępnienia możliwości korzystania przez Zamawiającego z minimum 2 systemów rezerwacyjnych oraz kontaktu z minimum 3 kasjerami lotniczymi jednocześnie dostępnymi;
 - c) zatrudniania na podstawie umowy o pracę przedstawicieli upoważnionych do wykonywania umowy (kasjerów lotniczych);
 - d) wsparcia dedykowanego agenta od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Wykonawcy;
 - e) zapewnienia dedykowanego numeru telefonu komórkowego działającego 7 dni w tygodniu (poza godzinami pracy Wykonawcy), umożliwiającego, w przypadkach wyjątkowych, uzyskanie bezpłatnej pomocy przez osobę delegowaną przez Komendanta Głównego PSP na służbowy wyjazd zagraniczny lub, w razie zaistnienia konieczności pilnych wyjazdów, taką aranżację podróży, która zapewni terminowe przybycie na miejsce przeznaczenia osób podróżujących. Wykluczone jest podanie tzw. „infolinii”, lub innego ogólnie dostępnego numeru telefonicznego;
 - f) wyszukiwania optymalnego połączenia pod względem ceny oraz czasu trwania podróży jak również przedstawiania Zamawiającemu różnych wariantów połączenia, z uwzględnieniem najkorzystniejszej ceny oraz promocji, w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi;
 - g) w przypadku połączenia z przesiadkami do przedstawiania ofert, w których godziny kolejnych połączeń realnie umożliwiają osobie delegowanej przesiadkę na kolejne połączenie;
 - h) umożliwienia dokonywania zmian rezerwacji biletów (zmiana nazwiska pasażera) przed upływem terminu wykupienia biletu bez dodatkowych kosztów oraz zmiany nazwiska pasażera po potwierdzeniu wykupienia biletu, zgodnie z obowiązującymi taryfami;
 - i) umożliwienia anulowania biletów lotniczych przed terminem wylotu na zasadach określonych przez przewoźnika i zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy;
 - j) informowania o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach;
 - k) dołożenia wszelkich starań, aby umożliwić osobom delegowanym przez Komendanta Głównego PSP przewóz bagażu o nietypowych rozmiarach (dotyczy sprzętu ratowniczego oraz sportowego);

- l) dostarczania biletu typu e-ticket (bilet elektroniczny) pod wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej;
- m) zwrotu Zamawiającemu kosztów zakupu biletów lotniczych na zasadach określonych przez przewoźnika i zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy, w przypadku zwrotu biletu niewykorzystanego lub wykorzystanego częściowo. Zwrot tej kwoty powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej;
- n) przejęcia 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;
- o) bezpłatnego przesyłania, na życzenie Zamawiającego, raportów w wersji elektronicznej, dotyczących różnego rodzaju zestawień, jak np. liczba zakupionych w danym okresie biletów, ich cena zbiorcza, jak i jednostkowa, itp.;
- p) posiadania certyfikatu IATA upoważniającego do sprzedaży biletów lotniczych;
- q) wykazania, że jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej na kwotę co najmniej 100 000,00 zł;
- r) bilety lotnicze wystawione w GDS muszą być wysyłane do Zamawiającego z adresu e-mail tego systemu, czyli z domeny właściciela systemu GDS."

Nr sprawy BF-IV.2370.22.2024
Załącznik nr 1 do SWZ / nr 1 do umowy