

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest: **usługa rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych na zagraniczne przewozy pasażerskie.**

lp.	rodzaj zamawianych biletów	przewidywane zapotrzebowanie (ilość biletów /szt./)	Przewidywane zapotrzebowanie w ramach opcji (ilość biletów/szt./)	uwagi
1.	bilety lotnicze zagraniczne	780*	153*	główne kierunki; trasy europejskie
2.	bilety lotnicze zagraniczne	300*	61*	główne kierunki; poza Europą

* Zamawiający umieścił symulacyjną ilość zapotrzebowanych biletów, których ilość może ulec zmianie lecz wartość realizacji umowy nie przekroczy wartości określonej w umowie.

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo w trakcie realizacji umowy do niewykorzystania w całości wielkości szacunkowego zamówienia.
2. Mówiąc o jednej sztuce biletu należy rozumieć bilet na trasie „**tam i z powrotem**” dla jednej osoby.
3. Realizacja zamówień w standardach wymaganych przez Zamawiającego, m. in.: ekonomicznej i biznes oraz biletów lotniczych tzw. tanich linii lotniczych, na trasach europejskich i pozaeuropejskich.
4. Realizacja rezerwacji i sprzedaży biletów na przewóz zwierząt i sprzętu wojskowego na trasach europejskich i pozaeuropejskich.
5. Zakres usług obejmuje:
 - a) rezerwacje i sprzedaż biletów lotniczych na zagraniczne 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;
 - b) Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia prawidłowej realizacji przedmiotu umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich

- bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe itp., które będą już ujęte w cenie biletu;
- c) Wykonawca zapewni dostęp do wszystkich taryf publikowanych i niepublikowanych linii lotniczych, promocji cenowych i zniżek przy zachowaniu odpowiedniego standardu podróży wymaganego przez Zamawiającego w danym zleceniu;
 - d) Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dostępu do linii lotniczych zrzeszonych w **IATA** (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego);
 - e) pośrednictwo między Zamawiającym, a przewoźnikiem w sprawach reklamacyjnych dotyczących rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych
 - f) dostarczanie dokumentów ubezpieczeniowych oraz faktur do Zamawiającego bez dodatkowych opłat;
 - g) dostarczanie biletów (dostawa wliczona w cenę usługi rezerwacji biletu) do osób uprawnionych, nie później niż na 36 godzin przed planowaną podróżą, w godzinach pracy Zamawiającego (tj.7:00-15:00). W wyjątkowych sytuacjach czas dostarczenia może ulec skróceniu i może być wymagany w innych godzinach niż wskazane;
 - h) dostarczanie (w sytuacjach nagłych) biletu do osób uprawnionych w czasie do 6 godzin;
 - i) przypominanie o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniejszych rezerwacjach;
 - j) proponowanie optymalnego połączenia oraz połączeń alternatywnych (minimum dwóch najtańszych) z uwzględnieniem podróży z etapami - opłat tranzytowych, o jak najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań oraz przesiadek;
 - k) Bezkosztowy zwrot biletu lotniczego w dniu wystawienia (z wyłączeniem tanich linii lotniczych),

W trakcie obowiązywania umowy wykonawca zobowiązany będzie do:

- a) dysponowania serwisem telefonicznym oraz stroną internetową, przez którą Zamawiający będzie mógł dokonać rezerwacji biletów w systemie dwudziestoczterogodzinnym (24h/dobę) przez siedem dni w tygodniu, nie wyłączając dni świątecznych;
- b) dysponowania serwisem telefonicznym w ramach którego osoby uprawnione uzyskają konsultację;
- c) dostarczenia, bez zbędnej zwłoki tj. maksymalnie w ciągu 3 godzin od chwili złożenia zlecenia - zapotrzebowania na wyjazd (zawierającego wymaganą trasę podróży, terminy oraz ilości biletów), zestawienie minimum dwóch najkorzystniejszych połączeń pod względem ceny, oraz czasu podróży. W otrzymanych od Wykonawcy wariantach połączeń będzie określona cena, termin, zawierający datę i godzinę, do końca którego można złożyć zamówienie oraz podany termin, zawierający datę i godzinę do końca

którego, Zamawiający rezygnując z zamówionego biletu, nie poniesie kosztów.

- d) Wykonawca przez cały okres obowiązywania umowy będzie posiadał dostęp do co najmniej dwóch (2) systemów w GDS (Globalne Systemy Dystrybucyjne) oraz zapewnia możliwość sprzedaży biletów z kanału dystrybucji bezpośredniej.