Sprawa nr ECFC 2600.2.2022 Toruń, dnia 5.04.2022 r.

**Załącznik nr 1 do SWZ**

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych, kolejowych, usług Meet&Greet oraz VIP odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie składanych przez niego zamówień, przy czym:
   1. przewidywana skala potrzeb na okres trwania trzyletniej umowy ramowej wynosi orientacyjnie ok. 650 biletów lotniczych europejskich w tym – w klasie ekonomicznej – 520 sztuk, w klasie biznes – 130 sztuk. Z uwagi na ograniczenia w ruchu lotniczym w związku z zagrożeniem pandemicznym nie wyklucza się zmian zapotrzebowania na bilety przypadku zniesienia lub zaostrzenia ograniczeń w ruchu lotniczym.
   2. usługi rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów kolejowych będą dotyczyć ok. 30 rocznie usług w skali wszystkich rezerwacji,
   3. usługi Meet&Greet oraz VIP będą dotyczyć ok. 30 rocznie usług w skali wszystkich rezerwacji i dotyczyć gości specjalnych.
2. Zamawiający i Wykonawca będą przekazywać sobie wszelkie informacje w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia drogą poczty elektronicznej.
3. Wyszukiwanie i oferowanie różnych wariantów połączeń z uwzględnieniem najkorzystniejszej ceny i promocji (tzn. uwzględniające promocje oferowane przez przewoźników, zniżki grupowe, zniżki wynikające z terminu rezerwacji, połączeń weekendowych, programów lojalnościowych itp.). Wymagane jest, aby podczas wyszukiwania najkorzystniejszych wariantów połączeń lotniczych, brane były pod uwagę połączenia na wszystkie linie lotnicze obsługujące dany kierunek, dostępne w systemach rezerwacyjnych Wykonawcy oraz przez tanie linie lotnicze. Wymagane jest, aby oferowane propozycje połączeń uwzględniały najkorzystniejsze połączenia pod względem długości trasy, czasu podróży i - w przypadku konieczności przejazdu w danym mieście z jednego lotniska na drugie - czasu transferu między lotniskami. W przypadku połączeń z przesiadkami wymagane jest, aby przedstawiane warianty połączeń zapewniały najkrótszy przelot na danej trasie oraz odpowiedni czas i warunki zapewniające sprawną przesiadkę.

Realizacja zlecenia w zakresie przedstawienia Zamawiającemu różnych wariantów połączeń nastąpi najpóźniej:

* 1. W miesiącach październik-listopad – w ciągu 4 godzin od otrzymania zlecenia, a w przypadku gdy zlecenie zostanie złożone w inny dzień niż dzień roboczy lub w dzień roboczy po godzinie 18:00, nie później niż do godziny 10:00 następnego dnia roboczego następującego po dniu złożenia zamówienia;
  2. W pozostałych miesiącach – najpóźniej do godziny 12:00 następnego dnia roboczego po dniu złożenia zlecenia, chyba że zlecenie zostanie złożone do godziny 12:00, w takim przypadku warianty połączeń powinny zostać przedstawione Zamawiającemu tego samego dnia roboczego, nie później niż do godziny 16:00;
  3. Niezależnie od postanowień lit. a-b, Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia Zamawiającemu różnych wariantów połączeń w ciągu 4 godzin od otrzymania zlecenia, w przypadku wystąpienia pilnej potrzeby, bez względu na datę oraz godzinę złożenia zlecenia, w takim przypadku Zamawiający poinformuje Wykonawcę telefonicznie o złożeniu zlecenia drogą wiadomości e-mail, na które jest on zobowiązany odpowiedzieć w ciągu 4 godzin od dnia jego otrzymania.
  4. Zakres przedmiotu zamówienia z punktu 2 oraz 3 lit. a - c maja zastosowanie odnoszą się do rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych kolejowych oraz usług Meet&Greet i VIP.

1. Wstępną rezerwację biletów, zgodnie z wyborem Zamawiającego spośród zaproponowanych wariantów przez Wykonawcę. Dostarczanie potwierdzeń dokonania tych rezerwacji zawierających ostateczną datę wykupu biletu na warunkach określonych w rezerwacji (przede wszystkim zachowanie określonej w rezerwacji ceny biletu lotniczego) drogą elektroniczną na adres email Zamawiającego, który będzie podany w przypadku realizacji danego zlecenia.

Dostarczenie Zamawiającemu potwierdzenia dokonania rezerwacji nastąpi najpóźniej w ciągu 2 godzin od otrzymania zlecenia. W przypadku, gdy zlecenie dokonania rezerwacji zostanie wysłane Wykonawcy w dzień wolny od pracy lub w dzień roboczy w godzinach innych niż 8:00-18:00, Zamawiający zobowiązuje się niezwłocznie poinformować telefonicznie Wykonawcę o wysłaniu takiego zlecenia.

1. Informowanie Zamawiającego przynajmniej dwa razy, o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach. Pierwsze przypomnienie powinno nastąpić w okresie od 48 do 24 godzin przed upływającym terminem wykupu danej rezerwacji, a drugie w dniu terminu wykupu tej rezerwacji, ale nie później niż 14 godzin przed upływem terminu. W przypadku, gdy w ciągu 48 godzin przed datą wykupu biletów będzie występował dzień wolny od pracy, Wykonawca zobowiązuje się niezależnie od obowiązków opisanych w zdaniu pierwszym i drugim, poinformować Zamawiającego o terminie wykupu biletów w ostatni dzień roboczy poprzedzający dzień w którym upływa termin wykupu biletów, nie później niż do godziny 12:00.
2. Wystawienie biletów lotniczych i kolejowych, zgodnie ze zleceniem złożonym przez Zamawiającego najpóźniej w ciągu 2 godzin od otrzymania zlecenia i dostarczanie go na adres e-mailowy wskazany przez Zamawiającego. W przypadku, gdy wystawienia biletów zostanie wysłane Wykonawcy w dzień wolny od pracy lub w dzień roboczy w godzinach innych niż 8:00-18:00, Zamawiający zobowiązuje się niezwłocznie poinformować telefonicznie Wykonawcę o wysłaniu takiego zlecenia. Bilety elektroniczne będą przekazywane na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego w zależności od osoby zamawiającej dany bilet) bezpośrednio z terminala GDS użytkowanego przez Wykonawcę. Niedopuszczalne jest przekazywanie biletów elektronicznych z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy.
3. Gromadzenia punktów w programach lojalnościowych linii lotniczych w imieniu i na konto Zamawiającego oraz zapewnienie możliwości kupowania biletów w ramach zamiany punktów przyznawanych przez przewoźników.
4. Zapewnienie bezpłatnego 24h serwisu telefonicznego i e-mailowego (poza godzinami otwarcia biura) nie wyłączając sobót, niedziel i świąt, umożliwiającego rezerwację i sprzedaż biletów, a w miesiącach październik i listopad umożliwiającego także wyszukiwanie połączeń (propozycji rezerwacji) oraz pozostałych usług będących częścią szczegółowego opisu zamówienia, wspomnianych w pkt 1) niniejszego załącznika.
5. Wykonawca zobowiązany jest wyznaczyć do stałej współpracy przy realizacji Umowy oraz do obsługi Zamawiającego co najmniej 2 stanowiska rezerwacji obsługiwane przez kasjerów spośród wykazu stanowiącego załącznik nr 5 do SWZ, pozwalający na niezakłóconą obsługę Zamawiającego.
6. Wyznaczeni pracownicy będą mieć prawo i obowiązek reprezentowania Zamawiającego w sprawach spornych z liniami lotniczymi, związanych z przedmiotem zamówienia, o ile Zamawiający w danym sporze wyrazi taką wolę.
7. W przypadku konieczności pilnych zamówień, Wykonawca zobowiązany jest do dołożenia wszelkich starań umożliwiających realizację najkorzystniejszego połączenia lotniczego, które zapewni terminowe przybycie na miejsce przeznaczenia osób podróżujących.
8. Przesyłane lotnicze bilety elektroniczne muszą spełniać następujące warunki:
   1. Bilety muszą być bezpośrednio wygenerowane z serwera systemu rezerwacyjnego. Wymagane jest również, aby wszystkie dane zawarte w dostarczonych biletach elektronicznych były identyczne z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji GDS Amadeus lub Sabre użytkowanego przez Wykonawcę. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian do biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem stosowanego GDS.
   2. Wszystkie bilety muszą przedstawiać ustandaryzowany pakiet danych, przedstawiony w spójny graficznie sposób, na jednym ustalonym wzorze, umożliwiającym parserowi [program](https://pl.wiktionary.org/wiki/program#pl)u komputerowego [wykon](https://pl.wiktionary.org/wiki/wykonywa%C4%87#pl)anie [analiz](https://pl.wiktionary.org/wiki/analiza#pl)y [składniow](https://pl.wiktionary.org/wiki/sk%C5%82adniowy#pl)ej dokumentu w celu przeniesienia danych z biletów do bazy danych Zamawiającego.
   3. Zamieszczony na bilecie szczegółowy plan podróży, powinien zawierać informacje   
      o dacie i godzinie wylotu, dacie i godzinie przylotu do celu, włączając w to daty   
      i godziny wyznaczające początek i koniec międzylądowania, ze szczególnym uwzględnieniem zmiany dat podczas przelotu z półkuli zachodniej do Europy.
9. Dostarczanie biletów papierowych, w przypadkach, gdy na danej trasie nie jest dostępny bilet elektroniczny, pod adres krajowy lub zagraniczny wskazany przez Zamawiającego, w terminach wynikających z zastosowania ekspresowej usługi kurierskiej. Bilety papierowe dostarczane będą na koszt Wykonawcy.
10. Dokonywanie rezerwacji i zakupu usług dodatkowych: dodatkowy bagaż, rezerwacja wybranych miejsc na pokładzie, rezerwacja asysty na lotnisku dla pasażera, rezerwacja posiłków z określonej diety (np. wegańskiej czy bezglutenowej).
11. Wystawianie rzetelnego raportu finansowego, uwzględniającego wszystkie zamówione usługi (wewnętrzne, zlecone podwykonawcom, innym oddziałom), aktualnego na dzień przesłania:

w okresie od zawarcia umowy wykonawczej do końca września każdego roku na życzenie Zamawiającego,

w okresie od 1 do 15 października w interwale cotygodniowym,

w okresie od 16 października do 21 listopada co 2 dni.

– terminy te mogą ulec zmianie i zostaną odpowiednio doprecyzowane na etapie umowy wykonawczej.

1. Wystawianie faktur za wykonane usługi będące przedmiotem zamówienia i wysyłanie ich adresy mailowe Zamawiającego.
2. Zamawiający bezwzględnie zobowiązuje Wykonawcę do podsumowania usług i związanych z nimi kosztów, **ostatecznie** **do końca listopada**. Ewentualne korekty faktur VAT Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć w **nieprzekraczalnym terminie do 15 grudnia**.
3. Zamieszczenia na fakturze, poza wymogami księgowymi, następujących danych: terminów i trasy przelotu, nazwisko i imię pasażera, ceny jednostkowej biletu wg taryfy przewoźnika uwzględniającej niezbędne podatki i opłaty, promocje, zniżki, ceny opłaty transakcyjnej za wystawienie biletu, ceny końcowej do zapłaty przez Zamawiającego oraz sposobu rozliczenia.
4. Zwracanie Zamawiającemu poniesionych kosztów zakupu biletów niewykorzystanych lub wykorzystanych częściowo na zasadach określonych przez przewoźnika i zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Ewentualne zwroty poniesionych kosztów mogą nastąpić **maksymalnie do 15 grudnia**.
5. Wykonywanie obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.
6. Sporządzanie na żądanie Zamawiającego zestawienia zakupionych biletów, za okresy wskazane przez Zamawiającego, zawierającego: datę wystawienia biletu, nazwisko i imię osoby podróżującej, termin i trasę przelotu, nr wystawionego biletu, klasę biletu, nazwę przewoźnika, z uwzględnieniem składników cenotwórczych i podsumowanie cen.
7. Fakturowanie będzie odbywać się każdorazowo za bilety dotyczące danego przelotu z 30-to- dniowym terminem płatności od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
8. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
9. Dokonywanie odpraw on-line na życzenie Zamawiającego.
10. Realizacja przedmiotu zamówienia będzie prowadzona w języku polskim.
11. Wszystkie godziny wskazane w SWZ dotyczą strefy czasowej właściwej dla Polski.
12. Rozliczenia z Wykonawcą dokonywane będą w PLN. Wszelkie należności w walutach innych niż PLN, Wykonawca przeliczać będzie w rozliczeniach z Zamawiającym na PLN wg. kursu ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski na dzień wystawienia faktury.
13. Wykonawca zobowiązany będzie uwzględniać również wynegocjowane przez Zamawiającego, w ramach bezpośrednich umów z liniami lotniczymi, specjalne stawki i taryfy trasowe oraz dodatkowe przywileje (upgrade do wyższej klasy, bilety bezpłatne, rabaty) – z uwzględnieniem najkorzystniejszych dla Zamawiającego cen biletów.
14. Usługi opisane w pkt. 1 lit. b) rozumie się, jako opiewające w szczególności na :
15. **Meet&Greet** –

* asystę personelu, spotkanie z pracownikiem lotniska i jego obecność podczas całej obsługi
* priorytetową odprawę biletowo-bagażową, kontrolę paszportową i celną
* korzystanie z szybkich przejść podczas kontroli bezpieczeństwa
* korzystanie z salonów biznesowych na terenie lotniska
* możliwość wejścia osoby witającej/żegnającej na płytę lotniska

1. **VIP** –

* możliwość́ wjazdu na teren lotniska z/do samolotu własnym pojazdem lub/i
* możliwość́ wjazdu na teren lotniska z/do samolotu własnym pojazdem w przypadku samolotu prywatnego lub / i
* możliwość́ wjazdu na teren lotniska z/do samolotu dostępnymi autami z floty lotniska,
* wydzieloną drogę dojazdową bezpośrednio pod strefę VIP oraz osobny ciąg komunikacyjny do i z samolotu
* natychmiastową i dyskretną odprawę paszportową, biletowo-bagażową, celną oraz kontrolę bezpieczeństwa pasażerów i obsługi statku powietrznego
* indywidualną asystę personelu/ koordynatorów w strefach ogólnodostępnych lotniska oraz w strefach zastrzeżonych;
* w przypadku korzystania podczas odlotu – transport limuzyną bezpośrednio do samolotu tuż przed planowanym odlotem;
* w przypadku korzystania podczas przylotu – transport limuzyną bezpośrednio z samolotu oraz dostarczenie bagażu rejestrowanego do samochodu Pasażera oczekującego na parkingu VIP;
* możliwość skorzystania z podjazdu przed wejściem do Strefy VIP na lotnisko, przez pojazdy zgłoszonych delegacji w celu pozostawienia i/lub odebrania członków delegacji i ich bagaży;