

Załącznik A

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zakres usług będących przedmiotem zamówienia w okresie 12 miesięcy obejmuje:

BILETY LOTNICZE

- 1) doradztwo, rezerwacje, sprzedaż i dostawę biletów lotniczych we wskazanych przez Zamawiającego klasach i taryfach na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego w zakresie: tras, terminów, klas lotniczych i innych istotnych dla Zamawiającego warunków, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen;
 - 2) za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”;
 - 3) Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu nie wyłączając świąt i dni ustawowo wolnych od pracy, zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (np. opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe).
1. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:
- 1) doradztwo, rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego we wszystkie dni w roku przez 24 godziny na dobę, na przeloty pasażerskie we wszystkich kierunkach w kraju i za granicą na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy pocztą elektroniczną lub ewentualnie przy pomocy narzędzia online udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim.
 - 2) Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu, **w terminie:**
 - **Do 0,5 godziny**
 - **Do 1 godziny**
 - **Do 2 godzin**
 - **Do 3 godzin** (zgodnie z kryterium oceny ofert) od zgłoszenia przez Zamawiającego zapotrzebowania, co najmniej 2 najkorzystniejszych wariantów połączeń we wskazanych przez Zamawiającego klasach i taryfach pod względem liczby przesiadek, ceny biletów i szybkości połączenia, miejsca i terminu wylotu i przylotu, z uwzględnieniem najkorzystniejszych na rynku cen i promocji, w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi – chyba, że na danej trasie nie ma możliwości wybrania innego przewoźnika, gdyż tylko jedna linia obsługuje trasę na wyłączność - wraz z podaniem informacji:
 - a) o nazwie linii lotniczych świadczących usługę przewozu,
 - b) o miejscu (miasto, nazwa lotniska) i terminie (data, godzina) wylotu,
 - c) o miejscu (miasto, nazwa lotniska) i terminie (data, godzina) przylotu,
 - d) o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data, godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki,
 - e) o klasie biletu,
 - f) o dopuszczalnym limicie bagażu podręcznego i rejestrowanego oraz o innych wymaganiach z tym związanych (np. dopuszczalne wymiary bagażu, dopuszczalna ilość sztuk bagażu),

- g) o dodatkowych opłatach za bagaż rejestrowany w przypadku linii lotniczych pobierających taką opłatę,
 - h) o dodatkowych opłatach za odprawę (check-in) na lotnisku w przypadku linii lotniczych pobierających taką opłatę,
 - i) o możliwości darmowego wyboru miejsca w samolocie w momencie rezerwacji biletu, szczególnie na trasach transatlantyckich,
 - j) o dodatkowych opłatach pobieranych przez linię lotniczą za wybór miejsca w samolocie podczas rezerwacji biletu,
 - k) o najkorzystniejszych trasach podróży i czasie podróży,
 - l) o doradztwie w zakresie zmian w czasie trwania podróży,
 - m) jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego,
 - n) o warunkach zwrotu wcześniej zakupionego biletu.
- 3) Wykonawca zapewni bilet najtańszy na rynku na danej trasie, we wskazanej przez Zamawiającego klasie i taryfie z uwzględnieniem rzeczywistych warunków podróży określonych przez Zamawiającego, bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych krajowych i zagranicznych i najkrótszych połączeń na danej trasie, z zachowaniem niezbędnego czasu na przesiadkę w przypadku połączeń wieloetapowych. W tym celu Wykonawca przedstawi Zamawiającemu co najmniej 2 najkorzystniejsze warianty połączeń, z których Zamawiający dokona ostatecznego wyboru, chyba że Zamawiający wskaże inną ofertę spełniającą określone warunki w podobnej cenie.
- 4) Bilety lotnicze wystawiane będą w formie e-biletów.
- 5) Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
- 6) Wykonawca bezpłatnie dostarczy dokumenty podróży (e-bilety) oraz faktury drogą elektroniczną na adresy mailowe podane w zamówieniu.
- 7) Wykonawca bezpłatnie dostarczy w sytuacjach nagłych w czasie gwarantującym rozpoczęcie podróży (nieprzekraczającym 4 godzin) od momentu powiadomienia dokumenty podróży (bilety lotnicze) w miejsca wskazane przez Zamawiającego lub do własnego punktu obsługi klientów na lotnisku, ewentualnie do punktu sprzedaży biletów lotniczych przewoźnika, który realizuje przelot.
- 8) Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazane adresy mailowe i/lub telefonicznie, informacje dotyczące dokonywanych rezerwacji biletów, zawierające w szczególności: dane rezerwacji, cenę biletu oraz informację o terminie wykupu biletów.
- 9) Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową i/lub telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży oraz w przypadku zmian (np. anulacja lotu, zmiana portu lotniczego) proponować alternatywne rozwiązanie jak najbardziej adekwatne do potrzeb Zamawiającego.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest do udzielania odpowiedzi na zapytania dotyczące rezerwacji/informacji Zamawiającego w czasie nieprzekraczającym:
- **Do 0,5 godziny**
 - **Do 1 godziny**
 - **Do 2 godzin**

- **Do 3 godzin** (zgodnie z kryterium oceny ofert) od przesłania zapytania, a w sytuacjach nagłych wynikłych w trakcie podróży (takich jak strajk przewoźnika, odwołanie samolotu, opóźnienie samolotu,) do udzielania na bieżąco pomocy Zamawiającemu przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.

11) W sytuacjach niedających się wcześniej przewidzieć Zamawiający może: odwołać rezerwację, zmienić trasę, klasę, termin podróży lub zwrócić bilet za dopłatą w zależności od regulaminu przewoźnika zarówno w przypadku dokonanej rezerwacji i zakupionego biletu. Jeśli ww. zmiany wiązać się będą z koniecznością rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej ewentualnej różnicy w cenie.

12) W przypadku, gdy podróż zacznie się poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, bilet powinien być dostarczony w sposób uzgodniony z Zamawiającym, tak aby umożliwił rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.

13) Wykonawca zobowiązany jest udostępnić przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając świąt i dni ustawowo wolnych od pracy:

a) dedykowany serwis telefoniczny, adres mailowy,

b) stronę internetową w języku polskim zawierającą pełną ofertę Wykonawcy (m.in. w zakresie dostępu do używanego przez Wykonawcę systemu elektronicznego np. terminalu Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS)) oraz przeprowadzić na żądanie Zamawiającego w terminie z nim ustalonym instruktaż z jej obsługi, w wymiarze czasowym niezbędnym do przekazania pełnej wiedzy osobom docelowo z niego korzystającym bez dodatkowej opłaty w celu samodzielnej rezerwacji biletów.

14) W ramach serwisu telefonicznego i mailowego wymienionego w punkcie 13) Zamawiający będzie mógł zgłosić zapotrzebowanie na bilet, uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży i zgłosić potrzebę zmiany, anulowania lub przedłużenia rezerwacji, uzyskać pomoc w sytuacjach nagłych wynikłych w trakcie podróży.

15) Baza danych udostępnionej przez Wykonawcę strony internetowej powinna zawierać co najmniej 300 linii lotniczych (przewoźników), w tym wszystkich przewoźników świadczących usługi lotnicze na trasach europejskich.

16) Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) zgodnie z zasadami określonymi na stronie internetowej <https://www.iata.org/> w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.

Wykonawca gwarantuje termin obowiązywania założonej rezerwacji biletów lotniczych wynoszący 24 ha (czas od momentu założenia rezerwacji do momentu wykupu zarezerwowanego biletu lotniczego).

Wykonawca i Zamawiający wyznaczają pracownika/-ów – „Opiekuna/-ów klienta biznesowego”, który zostanie skierowany do stałej współpracy i będzie uprawniony do wzajemnych kontaktów w sprawach będących przedmiotem zamówienia. Wykonawca i Zamawiający niezwłocznie będą się informować o każdej zmianie osoby pełniącej funkcję „Opiekuna/-ów klienta biznesowego” oraz o każdej zmianie numerów telefonów kontaktowych oraz adresów e-mailowych tej osoby lub osób.

BILETY KOLEJOWE

17) Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu Umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych.

- 18) Rezerwacja, sprzedaż i dostarczenie biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych Wykonawcy pocztą elektroniczną lub ewentualnie przy pomocy narzędzia online udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim.
- 19) Wykonawca zobowiązany jest do proponowania optymalnego połączenia oraz połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek, a także połączenia najtańszego.
- 20) Wykonawca powiadomi Zamawiającego pocztą elektroniczną o dokonaniu rezerwacji zgodnie z wyborem połączenia przez Zamawiającego.
- 21) Wykonawca zobowiązany jest do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, zakupu i dostarczeniu biletów w formie e-biletów. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z systemu rezerwacyjnego.
- 22) Wykonawca będzie przysyłał bilety na wskazany w Umowie adres e-mail lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego, najpóźniej na 24 godziny przed godziną wyjazdu, a w sytuacji nagłej – na 4 godziny przed rozpoczęciem podróży.
- 23) Wystawione bilety kolejowe powinny zawierać co najmniej następujące informacje:
 - i. oznaczenie przewoźnika;
 - ii. miejsce, data, godzina odjazdu i przyjazdu;
 - iii. cena biletu z uwzględnieniem ceny biletu przewoźnika z przewidzianymi wszystkimi należnymi podatkami, dopłatami, opłatami oraz innymi należnościami;
 - iv. rodzaj pociągu;
 - v. numer pociągu, wagonu i miejsca do siedzenia;
 - vi. rodzaj ulgi.
- 24) W przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet/-y umożliwiający rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi być dostępny w przedstawicielstwie Wykonawcy lub danego przewoźnika kolejowego na terenie „portu” kolejowego, z którego rozpoczyna się podróż.
- 25) W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/-ów pod warunkiem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
- 26) Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te Wykonawca potwierdzi pocztą elektroniczną.
- 27) Serwis telefoniczny zapewniony będzie w systemie 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając sobót i dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego Zamawiający może uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji.
- 28) Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, w tym do reprezentowania interesów Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie biletów sprzedanych Zamawiającemu, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.
- 29) Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zwrocie biletów kolejowych lub przy zmianie terminu podróży.

Zamawiający ma prawo do weryfikacji propozycji lotów/przejazdów i jeśli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji.