Załącznik nr 1 do SWZ – Opis przedmiotu zamówienia

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„Kompleksowa obsługa podróży służbowych krajowych i zagranicznych na rzecz Rządowej Agencji Rezerw Strategicznych”

Przedmiot zamówienia obejmuje:

- **I.** usługa pośrednictwa rezerwacji, sprzedaży, wystawiania, wydawania i dostarczania w formie elektronicznej biletów lotniczych, kolejowych i autokarowych na trasach krajowych i zagranicznych w klasach określonych przez Zamawiającego;
- **II.** usługa pośrednictwa rezerwacji i sprzedaży miejsc noclegowych (noclegów) oraz innych usług hotelarskich i transferów na terenie Polski oraz za granicą dla pracowników Zamawiającego podczas delegacji służbowych.

Usługa ma odpowiadać standardom Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego - IATA, w zakresie sprzedaży biletów lotniczych. Czas obowiązywania umowy: 24 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.

Wykonawca zobowiązany jest do wykonania przedmiotu Umowy w zakresie kontynuacji świadczenia usług rezerwacji będących w toku, tj. rozpoczętych przez poprzedniego Wykonawcę, o czym Wykonawca zostanie niezwłocznie powiadomiony przez Zamawiającego po zawarciu Umowy.

I. Bilety lotnicze, kolejowe i autokarowe

1) pod nazwą bilet rozumie się bilet na trasie do miejsca docelowego i z powrotem (bilet w dwie strony) lub bilet wieloetapowy. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu również biletów „w jedną stronę”. Przedmiot zamówienia obejmuje trasy na terenie Polski i całego świata, na rzecz pracowników RARS oraz innych osób wskazanych przez Zamawiającego;
2) w przypadku braku możliwości zagwarantowania transportu lotniczego bądź kolejowego do wskazanej przez Zamawiającego lokalizacji, Zamawiającemu służyć będzie prawo do skorzystania z alternatywnego źródła transportu (np. autobusowego/ autokarowego);
3) do celów właściwego oszacowania przez Wykonawcę ceny oferty Zamawiający informuje, że w ramach zamówienia przewiduje zamówienie w szacowanej liczbie:
   - 60 biletów lotniczych zagranicznych,
   - 50 biletów lotniczych krajowych,
   - 50 biletów kolejowych, w tym: 30 biletów kolejowych krajowych oraz 20 biletów kolejowych zagranicznych,
   - 80 biletów autokarowych, w tym: 40 biletów autokarowych krajowych oraz 40 biletów autokarowych zagranicznych;
4) Zamawiający zastrzega, że liczba biletów podana pkt 3) jest jedynie liczbą przybliżoną. Zakup biletów będzie odbywał się na podstawie bieżącego zapotrzebowania i nie musi zostać w pełni wykorzystany. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dostosowania ilości zamawianych biletów

do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego, w ramach przeznaczonych na ten cel środków finansowych;

5) Zamawiający zastrzega, że wylot/wyjazd oraz powrót może następować w każdym dniu tygodnia.

Zakres Zamówienia:

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zapewni:

1) całodobową, 7 dni w tygodniu, obsługę Zamawiającego, a w szczególności możliwość dokonywania rezerwacji, jej zmiany lub wykupu biletu, również w dni wolne od pracy, a także pomoc, w razie nieprzewidzianych sytuacji w trakcie realizacji Umowy;
2) dostateczną liczbę przeszkolonych osób zapewniającą realizację niniejszego zamówienia, przy czym liczba ta nie może być mniejsza niż 1 osoba. Zamawiający wymaga, aby osoby te były oddelegowane do realizacji niniejszego zamówienia;
3) numery minimum 2 linii telefonicznych działających w dni robocze umożliwiających uzyskiwanie przez Zamawiającego wszelkich informacji w zakresie wykonywania usług objętych Przedmiotem Umowy;
4) minimum 2 adresy poczty elektronicznej (e-mail) dla kontaktów z pracownikami Zamawiającego w celu składania rezerwacji, dokonywania zmian oraz do zapewnienia pomocy ze strony Wykonawcy w razie nieprzewidzianych sytuacji w trakcie realizacji zamówienia;
   przy czym numery telefonów oraz adresy e-mail mają być każdorazowo zamieszczane w treści maila, w którym zostanie przesłane potwierdzenie rezerwacji;
5) całodobowy numer telefonu alarmowego do obsługi dostępny w soboty, dni wolne od pracy i dni świąteczne;
6) pośrednictwo między Zamawiającym, a przewoźnikiem w sprawach rezerwacji, anulowania rezerwacji, reklamacji, jak również doradztwo w czasie trwających podróży. Wykonawca udzieli pracownikom Zmawiającego bez zbędnej zwłoki, niezbędnej pomocy w przypadku problemów związanych z realizacją usługi, a także bezzwłocznie podejmie kroki zmierzające do wyeliminowania zaistniałych problemów związanych z rezerwacją, sprzedażą, wystawianiem lub wydawaniem biletów;
7) pośrednictwo pomiędzy Zamawiającym, a przewoźnikiem w sprawach odwołań i reklamacji, w tym do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych, dotyczących m.in. przewozów realizowanych na podstawie sprzedawanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.
8) Zapewnienie pakietu podstawowego ubezpieczenia w zakresie podroży zagranicznych (minimum KL + NNW)

Wytyczne dla Wykonawcy:

A. <u>Wykonawca zobowiązuje się do:</u>

1) zachowania najwyższej staranności przy wykonywaniu przedmiotu zamówienia, a w szczególności do:
   a) opracowania najkrótszych i najtańszych połączeń na danej trasie, podania co najmniej trzech optymalnych i korzystnych dla Zamawiającego propozycji połączeń na danej trasie na jedno zapytanie Zamawiającego, zgodne z jego rzeczywistymi potrzebami, w tym jednej propozycji odpowiadającej sugestiom Zamawiającego, oraz propozycji z uwzględnianiem połączeń „low cost", o ile Zamawiający w zapytaniu nie zastrzeże inaczej,
   b) w wyjątkowych sytuacjach, gdy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, nie będzie możliwe podanie trzech wariantów- przedstawienia dwóch, a w razie niemożliwości przedstawienia dwóch, jednego wariantu danego połączenia. Zarówno w przypadku przedstawienia dwóch, jak i jednego wariantu podróży, Wykonawca zobowiązany jest uzasadnić i wykazać, że niemożność spełnienia warunku przedstawienia trzech wariantów wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (m.in. przy połączeniach lokalnych połączenie realizuje jeden lokalny przewoźnik),
   c) rezerwowania biletów dla Zamawiającego po najniższych cenach możliwych do uzyskania przez Wykonawcę,
   d) wyszukiwania najkorzystniejszych propozycji połączeń i zakupu biletów zgodnie ze zgłoszeniem złożonym przez Zamawiającego.
2) każdorazowego przedstawiania Zamawiającemu szczegółowego planu podróży sporządzonego w oparciu o proponowane połączenia lotnicze, kolejowe, autokarowe uwzględniającego wszelkie informacje związane z połączeniem, w tym m.in. międzylądowania, przesiadki, czas oczekiwania, łączny czas przejazdu.
3) zakupu biletu:
   a) najtańszego dla delegacji jednodniowych zagranicznych bez przesiadek w ramach dostępnych miejsc na danej trasie i w wyznaczonym terminie,
   b) dla delegacji kilkudniowej z przesiadką (jedynie w przypadku braku możliwości zaoferowania przez Wykonawcę bezpośredniego połączenia),
   c) w dniu wyjazdu Pracownika Zamawiającego z wyprzedzeniem 4 godzinnym (godziny zegarowe) przed godziną wyjazdu. Sytuacja ta dotyczy tylko zdarzeń wyjątkowych, których wystąpienia Zamawiający nie mógł wcześniej przewidzieć.
4) zapewnienia płatności należnych przewoźnikom za rezerwowane potwierdzone przez Zamawiającego bilety wraz ze wszelkimi dodatkowymi opłatami;
5) bezkosztowej możliwości anulowania rezerwacji lub zmiany rezerwacji, w szczególności w zakresie czasu, terminu, klasy podróży oraz danych pasażera, o ile fakt ten został zgłoszony Wykonawcy w terminie wskazanym przez Wykonawcę Zamawiającemu w Ofercie potwierdzającej dokonanie rezerwacji jako terminu, do którego istnieje możliwość dokonania bez kosztowych zmian;
6) wystawiania biletów lub innych właściwych dokumentów podróży;
7) w przypadku, gdy dostarczenie biletu elektronicznego nie jest możliwe, dostarczania biletów wg. zapotrzebowania Zamawiającego bez dodatkowych opłat (w terminie oraz w miejscu wskazanym przez Zamawiającego);

8) zapewnienia możliwości kontynuowania podróży przez pasażera na podstawie zmian w systemie rezerwacji bez konieczności uiszczania dopłaty lub zapłaty poza granicami Polski, z możliwością zapłaty tych należności przelewem z konta Zamawiającego;
9) zorganizowania oraz pełnego zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i państw docelowych (ewentualnie docelowych portów lotniczych) – dotyczy wszelkiego rodzaju opłat – m.in. dodatkowych opłat stosowanych przez porty lotnicze/przewoźników, podatków, obowiązkowych ubezpieczeń, opłat paliwowych, m.in., opłat dodatkowych za bagaż, opłat za bagaż ponad wagowy/ponad wymiarowy oraz każdorazowego informowania Zamawiającego o ewentualnej konieczności poniesienia dodatkowych kosztów, wynikających z lokalnej specyfiki organizacyjnej portów lotniczych/linii lotniczych;
10) regulowania należności, również w dni wolne od pracy, z tytułu dokonania rezerwacji i zapewnienia biletów ze środków własnych i dokonywania rozliczenia z Zamawiającym na zasadach określonych w niniejszym OPZ i Umowie.

B. <u>Dokonywanie rezerwacji i dostarczanie biletów</u>

1) Wykonawca zapewni bilety najtańsze na rynku na danej trasie (uwzględniając również ewentualne promocje i zniżki, w tym uzyskane przez Zamawiającego), z uwzględnieniem warunków podróży określonych przez Zamawiającego, bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie;
2) Wykonawca jest zobowiązany do wyszukiwania, rezerwacji i zakupu biletów zgodnie ze zleceniem złożonym przez Zamawiającego;
3) Zamawiający, będzie składał zamówienia pocztą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę. Ewentualne uzgodnienia będą konsultowane telefonicznie lub mailowo;
4) Zamawiający dokonując zgłoszenia będzie podawał:
   a) liczbę biletów,
   b) termin podróży,
   c) klasę podróży,
   d) miejsce wylotu i przylotu,
   e) miejsce i termin dostarczenia biletu,
   f) opcjonalnie – informację o konieczności zrealizowania przedmiotu umowy przez Wykonawcę w czasie co najmniej 4 godzin zegarowych,
   g) opcjonalnie – informację o rezygnacji z połączeń „low cost”.
5) zgłoszenie dotyczące biletów zamawianych dla potrzeb realizacji Programów finansowanych ze środków Unii Europejskiej będą zgłaszane przez Zamawiającego z zaznaczeniem tej okoliczności poprzez składanie ich na drukach zawierających wizualizację danego Programu oraz ze wskazaniem, iż ta część zamówienia będzie finansowana ze środków Unii Europejskiej przyznanych Zamawiającemu na dany program;

6) po złożeniu przez Zamawiającego zgłoszenia, Wykonawca ma obowiązek udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie wraz ze wskazaniem propozycji przelotu/przejazdu lub dokonania rezerwacji wskazanego biletu w terminach:
   a) biletu lotniczego zagranicznego - do 3 godzin roboczych od wysłania zapytania,
   b) biletu lotniczego krajowego - do 3 godzin roboczych od wysłania zapytania,
   c) biletu kolejowego/autokarowego zagranicznego - do 2 godzin roboczych od wysłania zapytania,
   d) biletu kolejowego/autokarowego krajowego - do 2 godzin roboczych od wysłania zapytania.
7) w razie zaistnienia konieczności pilnych wyjazdów Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia biletów, przedstawienia oferty w tym zakresie oraz dokonania rezerwacji w dniu, w którym zgłoszenie zostało wysłane do Wykonawcy. Za godziny robocze należy rozumieć pełne godziny zegarowe. W szczególnych sytuacjach możliwe będzie ustalenie innego terminu odpowiedzi, umożliwiającego realizację podróży służbowej przez pracowników Zamawiającego;
8) Wykonawca udzielając odpowiedzi na zgłoszenie przedstawi Zamawiającemu ofertę, w której zawarte będą propozycje przejazdów, w tym jedna propozycja odpowiadająca sugestiom Zamawiającego uwzględniająca połączenia „low cost", o ile Zamawiający zgłaszając zapotrzebowanie nie zastrzeże inaczej zgodnie z pkt B. pkt 4) lit. G), wraz ze szczegółowym planem podróży sporządzonym odrębnie dla każdej propozycji połączenia, uwzględniającym wszelkie informacje związane z połączeniem, w tym m.in.:
   a) wskazania linii lotniczej/kolejowej /autokarowe - przewoźnika świadczącego usługę przewozu,
   b) rodzaju transportu, klasy biletu oraz warunków taryfy - połączenia kolejowe/samolotowe/ autokarowe/ mieszane ze wskazaniem w połączeniach wieloetapowych środka lokomocji na każdym etapie podróży,
   c) miejsca i terminu (data i godzina) wylotu/ wyjazdu/ powrotu (ze wskazaniem lotniska/ dworca) oraz godziny przybycia na odprawę w przypadku przelotu lotniczego,
   d) w przypadku połączeń etapowych (międzylądowania, przesiadki) czas każdego oczekiwania na kolejny środek lokomocji oraz czasu każdego przejazdu/przelotu oraz w przypadku konieczności zmiany miejsca wyjazdu m.in. inne lotnisko, dworzec - określenie sposobu i czasu przemieszczenia,
   e) łączny czas trwania lotu/przejazdu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu/przejazdu oraz oczekiwania na przesiadkę,
   f) w przypadku połączeń wieloetapowych - ilość i miejsce ewentualnych przesiadek,
   g) ceny biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej) w zł polskich (wartość netto i brutto),
   h) wysokości dodatkowych opłat stosowanych przez porty lotnicze/przewoźników, w tym podatków, obowiązkowych ubezpieczeń, opłat paliwowych, m.in., opłat dodatkowych za bagaż, opłat za bagaż ponad wagowy/ponadwymiarowy,
   i) wielkości i ciężaru bagażu,
   j) termin wykupu biletu w określonej cenie;
   k) możliwości, warunki, terminy i koszty anulowania lub zmian:
      - biletu,
      - dnia/godziny wylotu/ wyjazdu, przylotu/ przyjazdu,

- pasażera,
- trasy podróży,
- daty/ godziny, do której możliwe jest bezkosztowe anulowanie/ zmiana dokonanej rezerwacji oraz kosztu odwołania/ zmiany rezerwacji biletu po upływie tego terminu.

9) Zamawiający po otrzymaniu oferty, zgodnie z częścią B. pkt 8) może zgłosić do niej zastrzeżenia lub zażądać korekty, jeżeli ustali, że warianty te nie spełniają określonych przez Zamawiającego kryteriów, w szczególności co do ceny, przewoźnika, bezpieczeństwa lub jakości i zażądać przedstawienia propozycji rezerwacji zgodnej z żądaniem lub wskazać połączenia innego przewoźnika spełniającego określone wcześniej wymogi Zamawiającego. W przypadku wskazania przez Zamawiającego innych przejazdów w tym trybie, Wykonawca jest zobowiązany do zarezerwowania ich na warunkach przedstawionych przez Zamawiającego, które zostały mu zaoferowane i które Zamawiający przedstawi Wykonawcy lub lepszych. W przypadku braku możliwości dokonania rezerwacji wskazanego przez Zamawiającego połączenia – Wykonawca zobowiązany jest do przekazania takiej informacji Zamawiającemu, który zastrzega sobie prawo do zakupu biletu zgodnego ze standardami danego zlecenia, na koszt Wykonawcy (wykonanie zastępcze);
10) Zamawiający wybiera wariant/propozycję przejazdu, a Wykonawca dokonuje na tej podstawie natychmiast rezerwacji biletu (biletów) na rzecz Zamawiającego lub osoby przez niego wskazanej, chyba że co innego wynika z treści zlecenia;
11) Zamawiający przesyłając pisemne zlecenie (e-mailem), zobowiązuje Wykonawcę do zarezerwowania biletu na rzecz Zamawiającego lub osoby przez niego wskazanej oraz wystawienia biletu, chyba że co innego wynika z treści zlecenia;
12) Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokonanej rezerwacji w szczególności pod względem przewoźnika, klasy biletu, trasy i liczby przesiadek, bezpieczeństwa, ceny, m.in. W przypadku, gdy Zamawiający udowodni Wykonawcy, iż istnieje tańszy możliwy do wykupienia bilet na dane połączenie, Wykonawca zobligowany jest do wykupu wskazanego biletu i odsprzedaży Zamawiającemu w tej samej cenie powiększonej o opłatę transakcyjną;
13) Wykonawca potwierdza Zamawiającemu rezerwacje (drogą elektroniczną na wskazany adres mailowy) z podaniem wszelkich danych dotyczących danego wariantu przejazdu, zgodnie z częścią B. pkt 8);
14) Wykonawca dostarczy bilety zgodnie ze wskazaniami Zamawiającego, jednak nie później niż 24 godziny przed terminem planowanej podróży. W szczególnych przypadkach termin dostarczenia biletu może ulec skróceniu do 4 godzin przed rozpoczęciem podróży, której bilet dotyczy. Dostawa biletów musi nastąpić w sposób umożliwiający rozpoczęcie podróży w określonym terminie;
15) w przypadku niedostarczenia biletu w ustalonym przez Strony terminie lub w przypadku dostarczenia go w miejsce inne, niż wskazane w zamówieniu, Zamawiający będzie miał prawo do zrealizowania zgłoszenia u innego wykonawcy, a kosztami obciąży Wykonawcę będącego stroną Umowy;
16) Wykonawca na żądanie Zamawiającego dokona zmiany rezerwacji w zakresie terminu przyjazdu lub wyjazdu, osoby korzystającej, trasy przelotu/ przejazdu, zmiany standardu podróży, klasy biletu,

ewentualnej rezygnacji z zaplanowanego przelotu/przejazdu, odwołanie rezerwacji. Zmiana taka nie będzie wiązała się dla Zamawiającego z żadnymi dodatkowymi kosztami, o ile fakt ten został zgłoszony w terminie, o którym mowa w części B. pkt 8) lit. K). Zamawiający powyższe działania będzie zgłaszał wykonawcy nie później niż na 24 godziny przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży. W przypadku dokonywania zmian po terminie, w którym można dokonać je bez kosztowo i wystąpieniu różnic w cenie biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie biletu. Poza różnicą w cenie biletu Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie służy mu z tego tytułu dodatkowe wynagrodzenie;

17) Wykonawca będzie zobowiązany do bezzwłocznego poinformowania Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży, a w szczególności o zmianach w systemach rezerwacyjnych dot. złożonych rezerwacji, a także o zbliżającym się terminie wykupu biletu;
18) w dniu wykupu biletu Wykonawca poinformuje Zamawiającego drogą mailową, że tego dnia upływa termin rezerwacji;
19) w razie stwierdzenia nieprawidłowości w dokumentach podróży, w tym w biletach, Zamawiający wezwie do ich usunięcia. Wykonawca na własny koszt odbierze ww. dokumenty, usunie nieprawidłowości i ponownie dostarczy je w miejsce wskazane przez Zamawiającego;
20) ponadto Wykonawca będzie zobowiązany do:
    a) zapewnienia, na prośbę Zamawiającego odprawy on-line bez pobierania dodatkowych opłat,
    b) Wykonawca zobowiązany będzie do zwrotu niewykorzystanych biletów w przypadku odwołania wyjazdu, zwrotu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w terminie 20 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej lub w innym terminie wyznaczonym przez Zamawiającego,
    c) zwrotu niewykorzystanych przez Zamawiającego biletów, a także dokonanie przez Zamawiającego zmiany trasy, terminów oraz innych warunków podróży, nie będzie skutkowało obciążeniem Zamawiającego opłatą transakcyjną,
    d) Wykonawca zobowiązany będzie do dokonywania zmian osoby korzystającej z przejazdów, terminów oraz innych warunków podróży, zmiany te nie będą skutkowały obciążeniem Zamawiającego opłatą transakcyjną, chyba że ich wprowadzenie spowoduje konieczność wystawienia nowego biletu,
    e) do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących m.in. przewozów realizowanych na podstawie sprzedawanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych,
    f) Zamawiający nie będzie akceptował innych składników cenotwórczych biletów poza wymienionymi w części B. pkt 8) lit. G), lit. H), lit. K) oraz pkt 16), w szczególności opłat związanych z przyjętym przez Wykonawcę sposobem rozliczania się z danym przewoźnikiem,
    g) Zamawiający dopuszcza możliwości realizowania płatności kartą kredytową przez Wykonawcę przy realizacji przedmiotu zamówienia z zastrzeżeniem, że koszty wynikające z płatności kartą

kredytową nie będą obciążały Zamawiającego. Całkowity koszt za wystawienie biletu musi zostać ujęty przez Wykonawcę w opłacie transakcyjnej,

h) Wykonawca zobowiązany jest dokonywać zakupów biletów, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika,

i) zakupu biletów lotniczych będzie się odbywał, jeśli istnieje taka możliwość, z punktów zgromadzonych przez Zamawiającego w programach lojalnościowych linii lotniczych do których programów należy Zamawiający, bez względu na okres, w jakim te punkty zostały zgromadzone,

j) zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem GDS,

21) dodatkowo Wykonawca, we współpracy z Zamawiającym i na jego zlecenie, będzie zobowiązany do pośredniczenia w procesie uzyskiwania wiz na potrzeby pracowników Zamawiającego, w związku z zagranicznymi podróżami służbowymi, w szczególności do:

a) skompletowania i odbioru dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy we współpracy z Zamawiającym,

b) terminowego złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy,

c) dostarczenia wizowych paszportów z otrzymaną wizą do miejsca i w terminie wskazanym przez Zamawiającego,

d) uiszczenia w imieniu Zamawiającego opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizy,

e) poinformowania Zamawiającego o przewidywanym okresie procedury wizowania.

C. <u>Fakturowanie oraz sprawozdania z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia:</u>

1) Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia płatności należnych przewoźnikom za rezerwowane potwierdzone przez Zamawiającego usługi wraz ze wszelkimi dodatkowymi opłatami, o których mowa w części B. pkt 8), lit. H), lit. K) oraz pkt 16);

2) Zamawiający będzie:

− uiszczał zapłatę za faktyczne wykorzystane przejazdy/przeloty zgodnie z zamówioną rezerwacją;

− pokrywał koszty, o których mowa w części B. pkt 8), lit. H), lit. K) oraz kosztów związanych z anulowaniem lub zmianami, o których mowa w części B. pkt 16).

3) Do zadań Wykonawcy należy:

− Wystawienie faktury na koniec każdego miesiąca na podstawie otrzymanych i potwierdzonych zamówień. Do każdej faktury dołączone będzie zestawienie wszystkich zrealizowanych zleceń, ze wskazaniem numerów zleceń/rezerwacji.

− sporządzanie zestawień, raz na miesiąc lub na prośbę Zamawiającego, na temat realizacji zamówień.

4) Wynagrodzenie za wykonaną usługę płatne będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy nr …….. w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury;

5) Faktura powinna zawierać dodatkowe dane jak:
   - cenę wyjściową za bilet w PLN (wartość netto, brutto, kwota i % podatku),
   - wysokość zastosowanego upustu w PLN,
   - kwota zastosowanego średniego kursu NBP (na dzień dokonania zakupu przez Wykonawcę) użytego do przeliczenia na PLN, w przypadku biletów zakupionych przez Wykonawcę w walucie obcej,
   - opłata transakcyjna.
6) Przez „upust w %" należy rozumieć stałą wysokość procentową upustu udzielanego Zamawiającemu od ceny wyjściowej;
7) Za cenę wyjściową rozumie się najniższą z kwot, tj. cenę (taryfy) odpowiedniego przewoźnika z uwzględnieniem upustów;
8) W przypadku rezerwacji na tą samą podróż, gdy rezerwacja dotyczy:
   - 1 osoby wysokość opłaty transakcyjnej za wystawienie biletów na jedną podróż dla 1 osoby delegowanej przez Zamawiającego będzie wynosić 100% wysokości zaoferowanej opłaty transakcyjnej,
   - od 2 do 4 osób wysokość opłaty transakcyjnej za wystawienie biletów na jedną podróż dla drugiej, trzeciej i czwartej osoby delegowanej przez Zamawiającego będzie wynosić 70% wysokości zaoferowanej opłaty transakcyjnej,
   - dla rezerwacji grupowych, gdy rezerwacja biletów dotyczy grupy 5 osób i więcej, wysokość opłaty transakcyjnej za wystawienie biletów na jedną podróż dla jednej osoby delegowanej przez Zamawiającego będzie wynosić 50% wysokości zaoferowanej opłaty transakcyjnej dla każdej z osób;
9) Zamawiający będzie miał prawo wglądu do dokumentów finansowych Wykonawcy w zakresie rezerwacji dokonywanych w kraju i za granicą dla Zamawiającego, a także będzie miał prawo sporządzania z nich wyciągów lub żądania opracowania i przedstawiania przez Wykonawcę informacji zbiorczych. Z tytułu realizacji tych uprawnień przez Zamawiającego, Wykonawcy nie należy się odrębne wynagrodzenie;
10) Zamawiający nie będzie pokrywał kosztów za inne dodatkowe usługi, jeśli takowe nie zostały zawarte w Informacji przekazanej Wykonawcy oraz wynikających z płatności dokonywanych przez Wykonawcę kartami płatniczymi;
11) Zwrot biletów niewykorzystanych, o których mowa w części B. pkt. 20), lit. H) oraz i), oznacza zwrot części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w terminie 20 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu na podstawie faktury korygującej lub w innym terminie wyznaczonym przez Zamawiającego;
12) Wykonawca będzie realizował zakup biletów, jeśli istnieje taka możliwość, z punktów zgromadzonych przez Zamawiającego w programach lojalnościowych linii lotniczych do których programów należy Zamawiający, bez względu na okres, w jakim te punkty zostały zgromadzone;
13) Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzania sprawozdań na temat zrealizowanych zamówień w zakresie zakupu biletów. Sprawozdania mają być przekazywane doraźnie na prośbę

Zamawiającego. W sprawozdaniu, mają się znaleźć dane, o których mowa w części B. pkt 8) w podziale na:

a) bilety lotnicze krajowe oraz zagraniczne, w podziale na trasy,

b) bilety lotnicze krajowe oraz zagraniczne w podziale na linie lotnicze,

c) bilety lotnicze krajowe oraz zagraniczne w podziale na:

− bilety lotnicze zagraniczne klasa ekonomiczna,

− bilety lotnicze zagraniczne klasa biznes,

− bilety lotnicze krajowe klasa ekonomiczna,

− bilety lotnicze zagraniczne typu low cost;

d) bilety lotnicze w podziale na wystawione / zwrócone,

e) bilety kolejowe w podziale na:

− bilety kolejowe wystawione na trasy zagraniczne,

− bilety kolejowe wystawione na trasy krajowe;

14) Na fakturze za pośrednictwo wizowe wyszczególniona będzie opłata wizowa pobierana przez ambasady/konsulaty danych krajów oraz opłata za pośrednictwo wizowe pobierana przez Wykonawcę.

II. Usługi noclegowe i transfery

Czynności składające się na realizację usługi:

a) wyszukiwanie i selekcja ofert noclegowych i transferowych zgodnie z indywidualnymi zleceniami Zamawiającego,

b) dokonywanie rezerwacji i zakup wybranych usług hotelarskich i transferowych dla Zamawiającego, zgodnie z określonym standardem i budżetem wskazanym w zleceniu przez Zamawiającego,

c) modyfikacja i anulowanie rezerwacji zgodnie z wytycznymi Zamawiającego,

d) przekazywanie Zamawiającemu potwierdzeń rezerwacji wraz z szczegółowymi informacjami dotyczącymi rezerwacji, w tym danych o lokalizacji, standardzie, udogodnieniach oraz warunkach anulacji,

e) przejmowanie rezerwacji i zakupu miejsc noclegowych (noclegów) oraz usług hotelarskich i transferowych dokonanych przez zamawiającego lub inne upoważnione osoby, a także dokonywanie opłat za te usługi,

f) pośredniczenie w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat,

g) reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących zakwaterowania w obiektach hotelarskich, realizowanych na podstawie rezerwacji zakupów dokonywanych u wykonawcy,

h) zapewnienie Zamawiającemu dostępu do całodobowego numer telefonu alarmowego do obsługi oprócz dni roboczych, dostępne również w soboty, dni wolne od pracy i dni świąteczne,

i) wszelkie inne czynności podejmowane w celu prawidłowego i terminowego wykonania usług objętych przedmiotem zamówienia.

1) Warianty realizacji usług:
   a) **rezerwacja standard:** Wykonawca wyszukuje oferty noclegowe zgodnie z kryteriami określonymi przez Zamawiającego i przedstawia 3 propozycje do wyboru Zamawiającemu,
   b) **rezerwacja ze wskazaniem:** Zamawiający może wskazać w zleceniu preferowane przez siebie w danej lokalizacji obiekty noclegowe, platformy rezerwacyjne lub agencje pośredniczące, w których Zamawiający lub osoba korzystająca z usługi może uzyskać szczególne warunki finansowe, w tym - upusty, rabaty, bezkosztową anulację - korzystniejsze od Wykonawcy. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia w proponowanych wariantach wskazanego przez Zamawiającego obiektu, oraz przysługujących Zamawiającemu lub osobie korzystającej warunków. Wykonawca uwzględnia w 3 propozycjach do wyboru preferowany przez Zamawiającego obiekt.

2) Definicja usługi noclegowej:

Pod pojęciem „**usługa noclegowa**" Zamawiający rozumie dokonanie czynności wyszukiwania, rezerwacji, sprzedaży, oraz wszelkich innych czynności niezbędnych do prawidłowego wykonania umowy, jednej doby hotelowej dla jednej osoby, z uwzględnieniem preferowanego przez Zamawiającego standardu, w tym dodatkowych udogodnień.

Usługa noclegowa obejmuje:

   a) Dokonanie rezerwacji na zlecenie Zamawiającego, z uwzględnieniem realizacji usługi w jednym z wybranych wariantów: standardowym lub ze wskazaniem, zgodnie z zasadami określonymi w § II, w tym przedstawienie 3 propozycji do wyboru oraz uwzględnienie preferencji Zamawiającego i przysługujących mu szczególnych warunków finansowych,
   b) Zakwaterowanie w pokojach jedno- lub dwuosobowych, apartamentach wieloosobowych lub innych obiektach noclegowych,
   c) Zapewnienie standardowych oraz dodatkowych udogodnień na życzenie Zamawiającego, takich jak:
      - bezpłatne Wi-Fi,
      - śniadanie (jeśli zostanie wskazane przez Zamawiającego),
      - dostęp do parkingu (jeśli zostanie wskazany przez Zamawiającego),
      - możliwość późnego check-outu (jeśli zostanie wskazany przez Zamawiającego),
      - zakwaterowanie w dogodnej odległości od miejsca wydarzenia, umożliwiającej szybkie i wygodne dotarcie pieszo lub komunikacją miejską, z preferencją dla obiektów znajdujących się w promieniu 1 km.

3) Prognozowane ilości noclegów według lokalizacji:

W okresie obowiązywania umowy Zamawiający przewiduje zakup usług noclegowych, rozumianych jako liczba zarezerwowanych dób hotelowych dla jednej osoby, w szacunkowej ilości w Polsce w liczbie około 700 noclegów, natomiast zagranicą w ilości około 150 noclegów.

Zamawiający zastrzega, że wskazana liczba ma charakter szacunkowy i może ulec zmianie. Ostateczna liczba zamówionych usług noclegowych zależeć będzie od rzeczywistych potrzeb Zamawiającego.

4) Zasady dotyczące wykonywania usługi:
   a) Wyszukiwanie, rezerwacja i zakup noclegów będą realizowane zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego, na podstawie jednostkowych zleceń składanych drogą mailową na adres wskazany przez Wykonawcę,
   b) Zapewnienie numerów min. 2 linii telefonicznych działających w dni robocze umożliwiających uzyskiwanie przez Zamawiającego wszelkich informacji w zakresie wykonywania usług objętych Przedmiotem Umowy oraz minimum 2 adresów poczty elektronicznej (e-mail) - dla kontaktów z pracownikami Zamawiającego w celu składania rezerwacji, dokonywania zmian oraz do zapewnienia pomocy ze strony Wykonawcy w razie nieprzewidzianych sytuacji w trakcie realizacji zamówienia przy czym numer/-y telefonu/-ów oraz adres/-y e-mail mają być każdorazowo zamieszczane w treści maila, w którym zostanie przesłane potwierdzenie rezerwacji,
   c) pośrednictwo między Zamawiającym, a hotelem/operatorem transferów w sprawach rezerwacji, anulowania rezerwacji, reklamacji, jak również doradztwo w czasie trwających podróży. Wykonawca udzieli pracownikom Zmawiającego bez zbędnej zwłoki, niezbędnej pomocy w przypadku problemów związanych z realizacją usługi, a także bezzwłocznie podejmie kroki zmierzające do wyeliminowania zaistniałych problemów związanych z rezerwacją, sprzedażą, wystawianiem lub wydawaniem biletów,
   d) pośrednictwo pomiędzy Zamawiającym, a hotelem/operatorem transferów w sprawach odwołań i reklamacji,
   e) Jednostkowe zlecenia wykonawcze Zamawiającego na usługę będą zawierały co najmniej następujące informacje:
      - lokalizacja wydarzenia, w pobliżu którego ma znajdować się obiekt noclegowy (adres lub miejscowość),
      - termin pobytu,
      - liczba osób do zakwaterowania,
      - minimalną kategorię obiektu hotelowego, jeśli Zamawiający wymaga konkretnego standardu,
      - rodzaj pokoju (np. jednoosobowy, dwuosobowy, apartament wieloosobowy),
      - wariant realizacji usługi: standard lub ze wskazaniem,
      - wskazanie dodatkowych udogodnień,
   f) Wykonawca każdorazowo przedstawi Zamawiającemu minimum 3 optymalne warianty zakwaterowań z podaniem ceny całkowitej zakwaterowania (z uwzględnieniem wszelkich należnych podatków, opłat, depozytów, upustów, etc.), lokalizacji, kategorii obiektu, określeniem dodatkowych udogodnień,
   g) Za wariant optymalny Zamawiający uzna takie zakwaterowania, które będą znajdowały się w pobliżu lokalizacji wydarzenia, jednocześnie uwzględniając najniższą cenę oraz wymogi Zamawiającego określone w zamówieniu,
   h) W sytuacji braku podania 3 optymalnych wariantów, Wykonawca poda mniejszą liczbę z uzasadnieniem przyczyn braku pozyskania trzech wariantów zakwaterowań,

i) Zamawiający dokona wyboru jednego z przedstawionych wariantów zakwaterowań w ciągu nie więcej niż 1 dnia (24 godziny) od momentu doręczenia ich Zamawiającemu drogą mailową przez Wykonawcę, przy czym Zamawiający zastrzega możliwość:
   - zlecenia Wykonawcy ponownego wyszukiwania i selekcji innych niż dotychczas wybrane wariantów zakwaterowań w ramach tego samego zlecenia wykonawczego,
   - modyfikacji dotychczasowego zlecenia,
   - rezygnacji z dotychczasowego zlecenia,
   zaś Wykonawca nie obciąży Zamawiającego żadnymi dodatkowymi kosztami z tego tytułu.
j) Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie poinformować Zamawiającego o ewentualnej zmianie ceny lub innych warunków wykonania usługi dokonaniem jakichkolwiek dalszych czynności. Akceptacja zmienionej ceny przez Zamawiającego musi być dokonana w formie mailowej,
k) Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji wyników dokonanego wyszukiwania zakwaterowań. W przypadku, gdy Zamawiający udowodni Wykonawcy, iż istnieje korzystniejsze możliwe do wykupienia zakwaterowanie, lub cena oferowana przez inne wyszukiwarki jest korzystniejsza niż cena zaoferowana przez Wykonawcę, Wykonawca będzie zobligowany do wykupu korzystniejszego lub tańszego zakwaterowania wskazanego przez Zamawiającego,
l) Zamawiający zastrzega możliwość rezerwacji kilku pokoi na jedno nazwisko lub na hasło,
m) Wykonawca zobowiązany jest dostarczać Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji w formie elektronicznej (PDF), vouchera lub papierowej na żądanie, gdy nie jest możliwe przekazanie w formie elektronicznej.

Czas reakcji:

a) Maksymalny czas odpowiedzi Wykonawcy od otrzymania zlecenia jednostkowego wynosi 1 dzień (24h).,
b) W przypadku pilnych zleceń czas reakcji wynosi maksymalnie 4 godziny.

Wykonawca zapewni:

a) dostateczną liczbę przeszkolonych osób gwarantującą realizację niniejszego zamówienia, przy czym liczba ta nie może być mniejsza niż 1 osoba. Zamawiający wymaga, aby osoby te były oddelegowane do realizacji niniejszego zamówienia,
b) całodobową, 7 dni w tygodniu obsługę Zamawiającego, a w szczególności możliwość dokonywania rezerwacji, jej zmiany lub wykupu biletu, również w dni wolne od pracy, a także pomoc w razie nieprzewidzianych sytuacji w trakcie realizacji Umowy,
c) całodobowy numeru telefonu alarmowego do obsługi dostępnego w soboty, w dni wolne od pracy i dni świąteczne oraz adres e-mail dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, umożliwiający składanie zleceń i zgłaszanie zmian,
d) Alternatywnie Wykonawca może zaproponować system rezerwacji online dedykowany do obsługi zleceń Zamawiającego. System powinien zapewnić bieżący dostęp do statusu realizacji oraz szczegółowych informacji dotyczących zleceń jednostkowych. Ostateczna decyzja o jego wdrożeniu będzie należeć do Zamawiającego, która zostanie podjęta w oparciu o ocenę funkcjonalności systemu po przeprowadzonej prezentacji systemu przez Wykonawcę.

Kompleksowa realizacja:

a) Wykonawca będzie odpowiedzialny za sprawne, rzetelne i terminowe dokonywanie zmian oraz anulacji rezerwacji na żądanie Zamawiającego,
b) Wszelkie zmiany lub anulacje dokonywane zgodnie z warunkami rezerwacji nie mogą obciążać Zamawiającego dodatkowymi kosztami.

Zasady dotyczące anulowania lub zmian w rezerwacji:

1) Zamawiający zastrzega możliwość zmiany nazwisk gości do 12 godzin przed przyjazdem do obiektu hotelarskiego lub zgodnie z warunkami określonymi przez hotel;
2) Zamawiający zastrzega możliwość zmiany dat w rezerwacji do 24 godzin przed przyjazdem (zgodnie z dostępnością pokoi w obiekcie oraz obowiązującą polityką anulacji hotelu);
3) Wykonawca jest zobowiązany każdorazowo do poinformowania Zamawiającego, w ostatnim dniu, w którym możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji lub jej zmiana o fakcie upływu terminu. Jeżeli termin ten jest dniem wolnym od pracy Zamawiającego, wówczas ww. powiadomienie powinno być dokonane w godzinach roboczych Zamawiającego tj. od 8:00 do 17:00 w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym ten dzień;
4) Wykonawca będzie zobowiązany do bezkosztowej zmiany lub anulowania dokonanej rezerwacji, o ile fakt ten został zgłoszony w terminie;
5) Anulacje bądź zmiany zamówienia w dni wolne od pracy (tj. w soboty, niedziele i święta) powinny odbywać się za pomocą linii telefonicznej czynnej 24 godziny na dobę, o której mowa w Opisie przedmiotu zamówienia;
6) Zamawiający, jeżeli wybierze usługę niepodlegającą anulacji, ponosi pełne koszty usługi niezależnie od tego czy zostanie ona wykorzystana, pod warunkiem powiadomienia przez Wykonawcę o tym fakcie Zamawiającego w momencie potwierdzenia przyjęcia zlecenia do realizacji;
7) Koszty związane z anulowaniem zamówień wskazane w ust. 6 ponoszone będą przez Zamawiającego na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę.

Obowiązki Wykonawcy:

1) wszelka komunikacja między Wykonawcą a Zamawiającym odbywać się będzie drogą mailową. Ewentualne uzgodnienia będą konsultowane telefonicznie lub mailowo. Potwierdzenia rezerwacji i informacje o szczegółach noclegów muszą być przesyłane niezwłocznie, w formacie PDF lub za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego (jeśli zostanie zatwierdzony i wdrożony na życzenie Zamawiającego). System rezerwacyjny powinien umożliwiać automatyczne przesyłanie powiadomień o statusie rezerwacji na wskazany adres e-mail Zamawiającego;
2) Wykonawca zapewni, że cena usługi nie będzie zawierała ukrytych prowizji ani dodatkowych opłat transakcyjnych, chyba że zostały one wcześniej uzgodnione i zaakceptowane przez Zamawiającego;

3) usługi muszą być zgodne z wymaganiami Zamawiającego oraz standardami określonymi w polskich przepisach dotyczących usług hotelarskich;
4) na koniec każdego miesiąca, do każdej wystawionej faktury (uwzględniającej koszty otrzymanych i potwierdzonych zamówień) dołączone będzie zestawienie wszystkich zrealizowanych zleceń, ze wskazaniem numerów zleceń/ rezerwacji;
5) sporządzanie zestawień na temat realizacji zamówień również na specjalną prośbę Zamawiającego - nie częściej niż 1 w miesiącu;
6) Wykonawca zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie do 14 dni. W przypadku, gdy reklamacja wymaga dodatkowej weryfikacji, Wykonawca poinformuje Zamawiającego o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie zakończenia procesu. Wykonawca reprezentuje Zamawiającego w kontaktach z obiektami hotelowymi, podejmując działania mające na celu uzyskanie zwrotu kosztów, rekompensat lub odszkodowań w przypadku niewłaściwego wykonania usługi.