|  |
| --- |
| **Załącznik nr 2 do SIWZ** |
| **SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA** |

|  |
| --- |
| W postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych na**Świadczenie usług w zakresie rezerwacji, zakupu i dostarczenia biletów na krajowe i zagraniczne przewozy lotnicze.**Nr sprawy: **ZP-JBC-3800-25/18** |

|  |
| --- |
| 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie rezerwacji, zakupu i dostarczenia biletów na krajowe oraz zagraniczne przewozy lotnicze. W okresie trwania umowy Zamawiający planuje zrealizować około 200 biletów, **w tym: krajowych – ok. 10 oraz zagranicznych – ok. 190.**2. Za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”; 3. Nazwa i kod stosowany we Wspólnym Słowniku Zamówień: 63.50.00.00-4 Usługi biur podróży, podmiotów turystycznych i pomocy turystycznej;63.51.00.00-7 Usługi biur podróży i podobne;63.51.20.00-1 Usługi sprzedaży biletów podróżnych i pakietów wycieczkowych.3. **Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:**  Realizując przedmiot zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie w szczególności do:a) rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych zleconych przez Zamawiającego, na trasach zarówno krajowych jak i zagranicznych, z uwzględnieniem: tras, terminów, klas lotniczych, ilości przesiadek i wielkości bagażu),według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się do : wystawianie polis ubezpieczeniowych, organizacji transferów, wynajmu samochodów, pośrednictwa w załatwianiu formalności paszportowych i wizowych, raportowania wydatków na podróże Zamawiającego. Rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówienia przekazywanych do Wykonawcy e-mailem, telefonicznie bądź faksem. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.b) przedstawienia różnych wariantów połączeń uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje (w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi) wraz z podaniem informacji: - jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego; - nazw linii lotniczych; - najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży;  - doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży;c) zapewnienia bezkolizyjnej realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych i możliwość ich łączenia; d) przydzielenia do realizacji umowy co najmniej ***2 pracowników zatrudnionych na umowę o pracę.*** e)stosowania przy sprzedaży biletów minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej,f) realizowania biletów lotniczych, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika. O każdej obniżce, upuście czy promocji zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego,g) wystawiania biletów lotniczych w *formie e-biletów* lub w *formie papierowej*, (o formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający), przy czym **bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego**; Wszystkie dane zawarte w bilecie elektronicznym dostarczonym przez Wykonawcę Zamawiającemu będą identyfikowane z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym Przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS), użytkowanego przez Wykonawcę. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem GDS; h) przekazywania biletów elektronicznych na adres poczty elektronicznej określonej przez Zamawiającego bezpośrednio z terminala GDS użytkowanego przez Wykonawcę (niedopuszczalne jest przekierowywanie tych biletów z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy); i) bezpłatnego dostarczenia dokumentów podróży (bilety lotnicze) oraz faktury drogą elektroniczną na adres mailowy podany w zamówieniu lub do siedziby Zamawiającego,j) bezpłatnego dostarczania w sytuacjach nagłych dokumentów 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, niezwłocznie od momentu złożenia zlecenia,k) Zamawiający będzie preferował połączenia bezpośrednie (jeżeli istnieją),l) przesyłania Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów, zawierające następujące informacje:* o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;
* miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska);
* miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska);
* czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu;
* w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;
* o klasie biletu oraz warunkach taryfy;
* o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w zł polskich. W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;
* o terminie wykupu biletu w określonej cenie,
* o możliwości i warunkach anulowania biletu,
* o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu,
* o możliwości zmian danych dotyczących pasażera,
* o możliwości zmiany trasy podróży

ł) bezzwłocznego i na bieżącego informowania Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży,m) w dniu wykupu biletu Zamawiający będzie każdorazowo otrzymywał od Wykonawcy maila z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji,n) przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza 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,o) posiadanie lub uruchomienia dla Zamawiającego hot–line (serwisu telefonicznego) czynnego w godzinach od 0715 do 1515, umożliwiającego dokonanie zmian w rezerwacji lub rezerwacji poza godzinami otwarcia biura,p) dokonywania odpraw on-line na życzenie Zamawiającego.  |