

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### I. Zakres przedmiotu zamówienia

1. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa na rzecz osób fizycznych imiennie wskazanych przez Zamawiającego biletów lotniczych w klasach zleconych przez Zamawiającego, m.in. ekonomicznej i biznes, na trasach krajowych, europejskich i reszty Świata (z uwzględnieniem przewozów regularnych i niskokosztowych). Usługi te obejmują:
  - 1.1. Dostarczenie drogą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, zamówionych dokumentów w postaci:
    - 1.1.1. rezerwacji elektronicznej (w przypadku dokonania rezerwacji),
    - 1.1.2. biletu elektronicznego (w przypadku wykupienia biletu);
  - 1.2. Przypominanie o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach;
  - 1.3. Wyszukiwanie na danej trasie i w danym terminie optymalnego połączenia pod względem ceny, czasu oczekiwania na przesiadkę, czasu trwania całej podróży oraz dogodności połączeń przy zachowaniu najwyższego komfortu podróży, z uwzględnieniem wszelkich ulg i ofert promocyjnych;
  - 1.4. Wprowadzanie zmian w dokonanych rezerwacjach/wykupionych biletach (w tym możliwość rezygnacji z biletu), zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich przewoźników;
  - 1.5. Bezkosztowe anulowanie rezerwacji przez Zamawiającego w terminie określonym w ramach zawieranej rezerwacji;
  - 1.6. Realizację przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem wszystkich niezbędnych kosztów, w szczególności kosztów związanych z obowiązującymi przepisami krajów docelowych;
  - 1.7. Nieobciążanie Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu, oraz rezygnacji z lotu przed określonym terminem oraz dokonywanie zwrotu kosztów za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych potrąceń pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej;
  - 1.8. Wykonawca zobowiązuje się, że bazową ceną biletu będzie cena obowiązująca w chwili tworzenia rezerwacji w systemach rezerwacyjnych przewoźnika;
  - 1.9. Bilety elektroniczne będą przekazywane Zamawiającemu bezpośrednio z terminalu Globalnego Systemu Dystrybucji GDS użytkowanego przez Wykonawcę;
  - 1.10. Wszystkie dane zawarte na biletach lotniczych dostarczanych przez Wykonawcę będą identyczne 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 do biletów wygenerowanych za pośrednictwem stosowanego GDS;
  - 1.11. Zamawiający będzie preferował połączenia bezpośrednie (jeżeli istnieją);
  - 1.12. Wykonawca zobowiązany jest do 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.
2. Rezerwacja i sprzedaż miejsc hotelowych na rzecz osób fizycznych imiennie wskazanych przez Zamawiającego. Usługi te obejmują:
  - 2.1. Wyszukiwanie ofert hoteli;
  - 2.2. Dokonywanie rezerwacji miejsc hotelowych;

- 2.3. Pośredniczenie w sprzedaży miejsc hotelowych, dokonywanie opłat, pośredniczenie w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat;
  - 2.4. Zapytanie o rezerwację obejmuje:
    - 2.4.1. Imię i nazwisko osoby, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja,
    - 2.4.2. Terminy pobytu,
    - 2.4.3. Liczbę i rodzaj pokoju/pokoi,
    - 2.4.4. Wymaganą kategorię obiektu i jego lokalizację;
  - 2.5. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu co najmniej 3 wariantów hoteli wraz z warunkami rezerwacji najpóźniej w terminie do 24 godzin od chwili otrzymania zapytania o rezerwację; warianty te zawierać będą:
    - 2.5.1. Nazwę hotelu wraz ze wskazaniem kategorii obiektu,
    - 2.5.2. Liczbę, rodzaj i standard zamawianych pokoi lub miejsc hotelowych,
    - 2.5.3. Terminy pobytu,
    - 2.5.4. Całkowitą cenę usługi hotelarskiej,
    - 2.5.5. Pozostałe informacje dotyczące usługi hotelarskiej, zgodnie z zapytaniem o rezerwację.
  - 2.6. Zamawiający dokona potwierdzenia wykupu rezerwacji miejsca hotelowego drogą elektroniczną na adres mailowy Wykonawcy, które będzie równoznaczne z zamówieniem usługi hotelarskiej, zgodnie z warunkami rezerwacji;
  - 2.7. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji uzyskanej od obiektu hotelarskiego drogą elektroniczną na adres mailowy Zamawiającego;
  - 2.8. Wprowadzanie zmian w dokonanych rezerwacjach (w tym możliwość rezygnacji z pobytu) będzie odbywać się zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich obiektów hotelarskich;
  - 2.9. Anulowanie rezerwacji przez Zamawiającego w określonym terminie w ramach zawieranej rezerwacji jest bezkosztowe;
  - 2.10. Wykonawca będzie rezerwował miejsca hotelowe w najdogodniejszym dla Zamawiającego wariantcie. Zarezerwowane miejsca hotelowe muszą spełniać międzynarodowe normy jakościowe, tj. muszą spełniać unijne normy w zakresie wyposażenia i bezpieczeństwa odpowiednio dla pokoi w hotelach o określonym standardzie;
  - 2.11. Przypominanie o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach;
  - 2.12. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących miejsc hotelowych na podstawie sprzedanych voucherów.
3. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa na rzecz osób fizycznych imiennie wskazanych przez Zamawiającego biletów kolejowych na trasach zagranicznych i krajowych.
    - 3.1. Usługa obejmuje:
      - 3.1.1. dostarczenie drogą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, zamówionych dokumentów w postaci:
        - a) rezerwacji elektronicznej (w przypadku dokonania rezerwacji),
        - b) biletu elektronicznego (w przypadku wykupienia biletu);
      - 3.1.2. przypominanie o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach;
      - 3.1.3. Wyszukiwanie na danej trasie i w danym terminie optymalnego połączenia pod względem ceny, czasu oczekiwania na przesiadkę, czasu trwania całej podróży oraz dogodności połączeń przy zachowaniu najwyższego komfortu podróży, z uwzględnieniem wszelkich ulg i ofert promocyjnych;

- 3.1.4. Wprowadzanie zmian w dokonanych rezerwacjach/wykupionych biletach (w tym możliwość rezygnacji z biletu), zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich przewoźników;
- 3.1.5. Realizację przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem wszystkich niezbędnych kosztów, w szczególności kosztów związanych z obowiązującymi przepisami krajów docelowych;
- 3.1.6. Wykonawca zobowiązuje się, że bazową ceną biletu będzie cena obowiązująca w chwili tworzenia rezerwacji w systemach rezerwacyjnych przewoźnika;
- 3.2. Zamawiający będzie preferował połączenia bezpośrednie (jeżeli istnieją);
- 3.3. W dniu wykupu biletu Zamawiający będzie każdorazowo otrzymywał od Wykonawcy maila z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji;
- 3.4. Wykonawca zobowiązany jest do przejścia 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.
4. Zamawiający przewiduje w okresie 24 miesięcy zakup:
  - 4.1. przeloty zagraniczne na trasach europejskich, w tym:
    - a) do 38 przelotów na trasach zagranicznych Warszawa-Bruksela-Warszawa;
    - b) do 52 przelotów na trasach zagranicznych Warszawa-kraje Unii Europejskiej - Warszawa;
    - c) do 22 przelotów na trasach zagranicznych Warszawa-Europa (kraje poza UE)- Warszawa;
    - d) do 12 przelotów na trasach pozaeuropejskich;
  - 4.2. do 2 przelotów na trasach krajowych;
  - 4.3. przejazdy kolejowe, w tym:
    - a) do 48 przejazdów kolejowych w kraju;
    - b) do 4 przejazdów kolejowych zagranicznych;
  - 4.4. do 270 noclegów w zagranicznych miejscach hotelowych (standard min. trzygwiazdkowy).
  - 4.5. do 96 noclegów w krajowych miejscach hotelowych (standard min. trzygwiazdkowy).

## II. Termin realizacji przedmiotu zamówienia

Wykonawca jest zobowiązany do realizacji przedmiotu zamówienia sukcesywnie, przez okres 24 miesięcy od podpisania umowy.

Wykonawca jest zobowiązany do reakcji na przekazane mu zlecenie od Zamawiającego w ciągu maksymalnie 120 minut (= tzw. czas reakcji). W tym czasie Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia Zamawiającemu różnych wariantów połączenia i organizacji podróży spełniających wymagania zawarte w złożonym zamówieniu oraz pozostałych wymogów wynikających z zawartej umowy, ze szczegółowym planem podróży oraz wszystkimi warunkami przelotu/przejazdu — w celu umożliwienia Zamawiającemu wyboru najkorzystniejszego wariantu.

## III. Pozostałe informacje

Za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Jednocześnie Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.

Zamawiający będzie korzystał z ww. usług w zależności od swoich rzeczywistych potrzeb. Wykonawca zobowiązuje się realizować przedmiot zamówienia sukcesywnie na podstawie jednostkowych zamówień składanych przez Zamawiającego przez cały okres trwania umowy. Jednocześnie Zamawiający informuje, że przedmiot zamówienia będzie realizowany do upływu terminu obowiązywania umowy lub do wyczerpania łącznej maksymalnej wartości brutto umowy, w zależności od tego, która z przesłanek wystąpi jako pierwsza.

Zamawiający ma prawo do:

- 1) niewykorzystania części biletów - w zależności od swojego faktycznego zapotrzebowania. W przypadku, gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy będzie niższe od łącznej maksymalnej wartości brutto umowy, Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
- 2) zwiększenia liczby rezerwacji, zakupu i dostawy biletów i miejsc hotelowych pod warunkiem nieprzekroczenia maksymalnej wartości umowy. Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
- 3) weryfikacji propozycji lotów/miejsc hotelowych/połączeń kolejowych; jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji.