

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Rezerwacja, sprzedaż i dostawa na rzecz osób fizycznych imiennie wskazanych przez Zamawiającego biletów na zagraniczne (Europa i reszta Świata) przewozy lotnicze / kolejowe/autobusowe w klasach zleconych przez Zamawiającego (z uwzględnieniem przewozów regularnych i niskokosztowych) wraz z ubezpieczeniem, oraz sprzedaż miejsc hotelowych na potrzeby Dyrekcji Generalnej Lasów Państwowych.

### 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, 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:
    - a) rezerwacji elektronicznej (w przypadku dokonania rezerwacji),
    - b) 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. 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;
  - 1.10. Zamawiający będzie preferował połączenia bezpośrednie (jeżeli istnieją);
  - 1.11. 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.
  - 1.12. Każda rezerwacja biletu lotniczego będzie zawierała koszt bagażu podręcznego oraz rejestrowanego w luku bagażowym, z zastrzeżeniem, że Zamawiający może zrezygnować z tej opcji o czym poinformuje Wykonawcę przed dokonaniem rezerwacji.
2. Rezerwacja i sprzedaż miejsc hotelowych zagranicznych 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 i autobusowych na trasach zagranicznych.
    - 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 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.
4. Zamawiający przewiduje w okresie 24 miesięcy zakup:
  - 4.1. przeloty zagraniczne, w tym:
    - 4.1.1. do 45 przelotów na trasach zagranicznych Warszawa-Bruksela-Warszawa;
    - 4.1.2. do 50 przelotów na trasach zagranicznych Warszawa-kraje Unii Europejskiej -Warszawa;
    - 4.1.3. do 15 przelotów na trasach zagranicznych Warszawa-Europa (kraje poza UE)-Warszawa;
    - 4.1.4. do 12 przelotów na trasach pozaeuropejskich;
    - 4.1.5. do 20 przelotów na trasach krajowych (jedynie w przypadku gdy konieczna jest przesiadka w Polsce na trasie zagranicznej).
  - 4.2. do 30 przejazdów kolejowych zagranicznych,
  - 4.3. do 170 noclegów w zagranicznych miejscach hotelowych (standard obiektu min. trzygwiazdkowy),
  - 4.4. do 10 przejazdów autobusowych zagranicznych.
5. Dokonywanie zakupu ubezpieczenia dla każdego zamówienia jednostkowego (rozumiane jako jeden wyjazd – tj. przelot tam i z powrotem oraz ew. nocleg), którego zakres obejmuje przynajmniej:
  - 5.1. Koszty leczenia, na kwotę min. 750 000 zł, obejmujące min.: hospitalizację i leczenie ambulatoryjne, transport medyczny, leczenie stomatologiczne w przypadku nagłego zachorowania, w postaci ostrych stanów zapalnych i bólowych oraz w przypadku nieszczęśliwego wypadku, leczenie związane z zaostrzeniem lub powikłaniami; zwrot kosztów zakupu lekarstw i środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza w związku z leczeniem; zwrot kosztów interwencji pogotowia ratunkowego, w tym kosztów transportu do placówki medycznej.
  - 5.2. Assistance, obejmujący min: pokrycie kosztów kwarantanny lub izolacji; transport ubezpieczonego do kraju stałego zamieszkania; transport zwłok

ubezpieczonego do miejsca pochówku; pokrycie kosztów poszukiwania i ratownictwa; dostęp do infolinii medycznej oraz udzielanie informacji przed i w trakcie podróży; dosłanie niezbędnych przedmiotów osobistych lub służbowych; zakwaterowanie na czas rekonwalescencji; wcześniejszy powrót ubezpieczonego do domu lub do miejsca zatrudnienia; pomoc informacyjna i finansowa w przypadku kradzieży dokumentów; zwrot kosztów poniesionych w związku z opóźnieniem podróży służbowej;

5.3. Ubezpieczenie kontynuacji leczenia po podróży.

5.4. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW), w tym świadczenie z tytułu śmierci i trwałego uszczerbku na zdrowiu na kwotę min. 100 000 zł.

5.5. Odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym (OC), w tym mienie najmowane, na kwotę min. 200 000 zł.

5.6. Ubezpieczenie bagażu podróжного na kwotę min. 5 000 zł.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia podstawowego pakietu ubezpieczenia o dodatkowe usługi ubezpieczeniowe. W takim przypadku obowiązywały będą ceny z aktualnego cennika ubezpieczyciela. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu dwa warianty ubezpieczenia do wyboru.

Zamawiający wymaga przesłania polisy w formie pisemnej lub elektronicznej razem z biletem.

Zamawiający wymaga, aby na każdej polisie znajdował się numer telefonu do całodobowej centrali alarmowej, do której ubezpieczony zgłaszać będzie powstałe szkody.

## II. Termin realizacji przedmiotu zamówienia

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

Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu oferty w godzinach jego pracy, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 07:00-16:30, nie później niż w czasie maksymalnie do 120 minut liczonych od momentu przesłania zapotrzebowania (liczy się godzina wraz z minutami uwidoczniona w wysłanym mailu lub połączeniu telefonicznym). Jeżeli zgłoszenie zapotrzebowania nastąpi po godzinie 14:30 Wykonawca zobowiązany jest przedstawić ofertę w terminie 120 minut w tym samym dniu, w których zgłoszono zapotrzebowanie.

Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia Zamawiającemu 3 najkorzystniejszych wariantów połączeń (w tym także na wyraźne życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi), 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, z których Zamawiający dokona ostatecznego wyboru, chyba że Zamawiający wskaże inną ofertę spełniającą określone warunki w podobnej cenie.

## III. Pozostałe informacje

1. Wykonawca zapewni najtańszy na rynku na danej trasie bilet, z uwzględnieniem rzeczywistych warunków podróży określonych przez Zamawiającego, bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych zagranicznych i najkrótszych połączeń na danej trasie, z zachowaniem niezbędnego czasu na przesiadkę w przypadku połączeń wieloetapowych.
2. Za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Jednocześnie Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.
3. Za jedno miejsce hotelowe należy rozumieć dobę hotelową wraz ze śniadaniem lub bez śniadania na żądanie Zamawiającego.
4. 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.
5. W przypadku gdy Zamawiający otrzyma od organizatora wydarzenia, w stosunku do którego dokonywana jest rezerwacja, korzystniejszą ofertę dot. rezerwacji miejsca noclegowego od oferty Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do honorowania takiej rezerwacji z użyciem kodu promocyjnego organizatora wydarzenia udostępnionego przez Zamawiającego.
6. 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.
7. Wykonawca zapewnieni (dla przypadków wymagających natychmiastowej interwencji) dostęp **24h na dobę 7 dni w tygodniu Helpdesku (hotline – kontakt telefoniczny)** w języku polskim, obsługiwany przez osobę posiadającą dostęp do systemu rezerwacyjnego i wystawionych biletów.
8. Zamawiający ma prawo do:
  - 8.1. niewykorzystania części biletów oraz ubezpieczenia - 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;
  - 8.2. 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;
  - 8.3. weryfikacji propozycji lotów/miejsc hotelowych/połączeń kolejowych/autobusowych; jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji.