

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym, pod nazwą:

**Usługi rezerwacji, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych  
(oznaczenie sprawy: ZAP.271.7.2021.ASK)**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych na trasach zagranicznych i krajowych wraz z ich dostarczeniem na adres poczty elektronicznej Zamawiającego, na potrzeby pracowników, współpracowników oraz osób wskazanych przez Zamawiającego. Usługa realizowana będzie sukcesywnie przez okres 27 miesięcy od dnia zawarcia umowy lub do wyczerpania kwoty, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na realizację zamówienia.

Wykonawcy nie przysługuje roszczenie wobec Zamawiającego jeśli w okresie realizacji umowy środki przeznaczone na realizację umowy nie zostaną w pełni wykorzystane.

Zamówienie realizowane jest w ramach projektu pn. "A Sustainable Urban Marketplace: Participatory urban governance for safe, green and inclusive fresh market management in Indonesia" współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach umowy CSO-LA/2020/420-747

1. W celu umożliwienia wykonawcom przedstawienie prawidłowej oferty Zamawiający przedstawia poniżej szacunkowe zestawienie obejmujące trasy przelotów oraz liczbę osób, które będą brały udział w podróżach służbowych:

Lp	Przewidywana trasa przelotu	Szacunkowa liczba osób	Rok podróży
1.	Lot międzynarodowy WAW-Ternate (TTE)-WAW lub alternatywnie łączony lot międzynarodowy i krajowy WAW-Dżakarta (CGK)-WAW oraz podróż Dżakarta– lotniska krajowe North Maluku (alternatywnie CGK/HLP-Kao/Ternate/Galela/Buli-CGK/HLP)	5	2021
2	Lot międzynarodowy WAW-BRU-WAW (lub alternatywne lotniska w pobliżu BRU/WAW)	3	2021
3.	Lot międzynarodowy Ternate TTE (IND)-WAW-Ternate TTE (IND) lub alternatywnie łączony lot	12	2021

	krajowy i międzynarodowy Kao/Ternate/Galela/Buli-Dżakarta CGK/HLP-Kao/Ternate/Galela/Buli oraz Dżakarta CGK-WAW-Dżakarta CGK		
4.	Lot międzynarodowy WAW-Ternate (TTE)-WAW lub alternatywnie: łączony lot międzynarodowy i krajowy WAW-Dżakarta (CGK)-WAW oraz podróż Dżakarta– lotniska krajowe North Maluku (alternatywnie CGK/HLP-Kao/Ternate/Galela/Buli-CGK/HLP)	6	2021
5	Lot międzynarodowy WAW-BRU-WAW (lub alternatywne lotniska w pobliżu BRU/WAW)	3	2022
6	Lot międzynarodowy WAW-Ternate (TTE)-WAW lub alternatywnie: łączony lot międzynarodowy i loty krajowe WAW-Dżakarta (CGK)-WAW oraz podróż Dżakarta– lotniska krajowe North Maluku (alternatywnie CGK/HLP-Kao/Ternate/Galela/Buli-CGK/HLP)	6	2022
7	Lot międzynarodowy Ternate TTE (IND)-WAW-Ternate TTE (IND) lub alternatywnie: łączony lot krajowy i międzynarodowy Kao/Ternate/Galela/Buli-Dżakarta CGK/HLP-Kao/Ternate/Galela/Buli oraz Dżakarta CGK-WAW-Dżakarta CGK	12	2022
8	Lot międzynarodowy WAW-Ternate (TTE)-WAW lub alternatywnie: łączony lot krajowy i międzynarodowy WAW-Dżakarta (CGK)-WAW oraz podróż Dżakarta– lotniska krajowe North Maluku (alternatywnie CGK/HLP-Kao/Ternate/Galela/Buli-CGK/HLP)	9	2023
9	Lot międzynarodowy WAW-BRU-WAW (lub alternatywne lotniska w pobliżu BRU/WAW)	3	2023
10	Lot międzynarodowy WAW-Ternate (TTE)-WAW lub alternatywnie łączony lot krajowy i międzynarodowy WAW-Dżakarta (CGK)-WAW oraz podróż Dżakarta– lotniska krajowe North Maluku (alternatywnie CGK/HLP-Kao/Ternate/Galela/Buli-CGK/HLP)	6	2023
11	Lot międzynarodowy Ternate TTE (IND)-WAW-Ternate TTE (IND) lub alternatywnie łączony lot	12	2023

	krajowy i międzynarodowy Kao/Ternate/Galela/Buli-Dżakarta CGK/HLP-Kao/Terante/Galela/Buli oraz Dżakarta CGK-WAW-Dżakarta CGK		
12	Lot międzynarodowy WAW-Ternate (TTE)-WAW lub alternatywnie łączony lot krajowy i międzynarodowy WAW-Dżakarta (CGK)-WAW oraz podróż Dżakarta– lotniska krajowe North Maluku (alternatywnie CGK/HLP-Kao/Ternate/Galela/Buli-CGK/HLP)	4	2023

1.1. Zamawiający przewiduje składanie zamówień uzupełniających na dodatkowe bilety nie wymienione w powyższym szacunkowym zestawieniu oraz wydatki na dodatkowe bilety przekraczające szacowaną kwotę zakupu jeśli pozwolą na to warunki realizowanego projektu

1.2. Zamawiający zastrzega, że nie cała kwota przeznaczona na zakup biletów musi być wykorzystana, jeśli będzie to zgodnie z warunkami realizowanego projektu

2. W ramach umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

- a) rezerwacji miejsc i sprzedaży biletów lotniczych komunikacji międzynarodowej i krajowej z uwzględnieniem bezkolizyjnej relacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie z uwzględnieniem najniższych dostępnych taryf publikowanych i stawek negocjowanych oraz stawek promocyjnych w klasach wymaganych przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest wybierać bilety na połączenia lotnicze dostępne w danych terminach na danej trasie, kierując się zasadą najniższej ceny biletów, dogodnością połączeń, bezpieczeństwa oraz wymaganym standardem usług lotniczych, z zachowaniem uczciwości handlowej;
- b) sprzedaży biletów lotniczych, których cena będzie zawierała wszelkie opłaty wymagane prawem krajowym i międzynarodowym, w szczególności opłaty lotniskowe, paliwowe, rezerwacyjne, podatkowe oraz ubezpieczenie;
- c) stosowaniu minimalnych cen dostępnych w danym terminie z zachowaniem wymaganego standardu podróży;
- d) dla każdego zamówienia jednostkowego (w formie: e-mail), przedstawienie każdorazowo w ciągu 12h, przynajmniej trzech ofert z zastrzeżeniem iż ilość ta nie może być mniejsza niż zadeklarowana w ofercie Wykonawcy przelotów na zamawianej trasie i w danym terminie, w celu umożliwienia wyboru najlepszej oferty,
- e) umożliwienia dokonywania rezerwacji biletów lotniczych samodzielnie przez Zamawiającego na platformie rezerwacyjnej udostępnionej przez Wykonawcę;
- f) przypominania o zbliżających się terminach wykupów biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach;
- g) zapewnienia jednego bagażu rejestrowanego do biletu
- h) dokonywanie check-in' u na życzenie Zamawiającego

- i) W trakcie realizacji umowy Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapewnił bagaż rejestrowany do biletu na całej trasie przelotu.
  - j) dostarczania na koszt i ryzyko Wykonawcy biletów lotniczych i faktur na adres poczty elektronicznej wskazanej w umowie przez Zamawiającego;
  - k) niezwłocznego informowania Zamawiającego o braku możliwości realizacji rezerwacji lub sprzedaży biletów wraz z uzasadnieniem. W takim przypadku Wykonawca powinien przedstawić propozycje lotów w terminach najbliższych;
  - l) przedstawienia Zamawiającemu biletów lotniczych w klasie ekonomicznej lub w przypadku braku takiej możliwości w innej klasie oferowanej przez przewoźnika w porównywalnej cenie (+/-20%) lub w przypadku braku takiej możliwości w innej klasie oferowanej przez przewoźnika. Zamawiający zakłada wybór biletów obejmujących +/- 3 dni od przewidywanej daty podróży w celu wybrania najbardziej ekonomicznej oferty. Zamawiający dopuszcza tzw. overstops w czasie podróży.
  - m) regulowania należności z tytułu zakupu biletów lotniczych oraz z tytułu wszelkich kosztów związanych z przewozem lotniczym, w tym z tytułu opłat lotniskowych ze środków własnych Wykonawcy;
  - n) składanie ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych pasażera;
3. Zamawiający zakłada możliwość samodzielnej rezerwacji biletów w oparciu o platformę rezerwacyjną i/lub na stronach przewoźników i przedstawienia ich do wykupu Wykonawcy, jeśli w ciągu 48 h od momentu zgłoszenia trasy planowanego przelotu Wykonawca nie przedstawi oferty spełniającej kryteria Zamawiającego.
4. W trakcie realizacji umowy Zamawiający zakłada możliwość zarezerwowania zwiększonej lub zmniejszonej ilości biletów, w stosunku do informacji zawartej w szacunkowym zestawieniu a także możliwość zarezerwowania przelotów na innych trasach. Zaistnienie takiej sytuacji każdorazowo będzie zgłaszane przez Zamawiającego ze stosownym wyprzedzeniem. Wykonawca zobowiązany będzie do zabezpieczenia biletów na trasy wskazane przez Zamawiającego.
5. Wykup biletu lub potwierdzenie rezerwacji wymaga każdorazowego potwierdzenia przez Zamawiającego w formie wiadomości wysłanej na pocztę elektroniczną określoną w umowie
6. W trakcie realizacji umowy Zamawiający może odwołać rezerwację, zmienić trasę, dane osoby podróżującej lub termin podróży. Jeżeli zmiana trasy, osoby lub rezerwacji wiązać się będzie z koniecznością rekalkulacji ceny biletu Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania ewentualnej różnicy w cenie.
7. Realizacja przez Wykonawcę przedmiotu zamówienia, nakłada na niego następujące obowiązki:

- a) w przypadku zmian w terminarzu połączeń u wybranego przewoźnika, zapewnienie przelotu pasażerskimi liniami lotniczymi zastępczymi z zachowaniem zarezerwowanego terminu lotu. Wykonawca będzie miał obowiązek przedstawić co najmniej jedną propozycję innego przewoźnika.
- b) w przypadku wystąpienia problemów technicznych u wybranego przewoźnika, zapewnienia przelotu pasażerskimi liniami zastępczymi z zachowaniem zarezerwowanego terminu lotu;
- c) w przypadku braku biletu (biletów) w klasie ekonomicznej zapewnienie rezerwacji w innej klasie oferowanej przez przewoźnika.
- d) zapewnienie Zamawiającemu możliwości zmiany rezerwacji, terminu przelotu, zmiany uczestników przelotu oraz rezygnację z przelotu - zgłoszonych przez Zamawiającego z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem przed godziną odlotu z danego lotniska.
8. Wykonawca określi przy rezerwacji biletów, z jakimi opłatami i w jakich terminach wiąże się zmiana danych podanych w rezerwacji.
9. Wykonawca nie będzie pobierał żadnych opłat manipulacyjnych (poza wynikającymi z taryfy przewoźnika) z tytułu zmian dotyczących trasy, terminu lub osób podróżujących, zgłoszonych przez Zamawiającego.
10. Wykonawca będzie negocjował z przewoźnikiem korzystnych dla Zamawiającego warunków rezygnacji z zamówionych biletów oraz zapewnienie możliwości bezkosztowego zwrotu biletu w dniu jego sprzedaży;
11. Wykonawca zwróci Zamawiającemu część kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy w przypadku konieczności zwrotu biletu (zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu na podstawie faktury korygującej);
12. Wykonawca wyznaczy opiekuna kontraktu i wskaże numery telefonów do kontaktów z Zamawiającym, łącznie z umożliwieniem Zamawiającemu kontaktowania się z Wykonawcą zamówienia w trybie alarmowym (telefon alarmowy czynny 24 godz./dobę w każdy dzień tygodnia, bez względu na fakt, czy jest to dzień pracy Zamawiającego, czy też nie.
13. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wystawił bilet lotniczy na wybrany wariant połączenia i dostarczył go wraz z fakturą niezwłocznie po wystawieniu na adres poczty elektronicznej Zamawiającego lub inny adres elektroniczny w terminie uzgodnionym, nie później jednak niż 24 godziny przed rozpoczęciem podróży, której dotyczy rezerwacja i zakup biletu
14. Zamawiający wymaga, aby do każdego biletu podróznego dołączone było ubezpieczenie podróżne obejmujące m.in. minimum 100 000 EUR kosztów leczenia, koszty ewakuacji lotniczej do najbliższego szpitala, koszty transportu medycznego do Polski.

15. W trakcie realizacji umowy Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapewnił ubezpieczenie podrózne pasażerów. Zamawiający wskaże podmiotu (nazwy, adresu siedziby) ubezpieczyciela, z którym Wykonawca będzie współpracował przy zawieraniu umów ubezpieczenia podróznego i załączenia ogólnych warunków ubezpieczenia podróznego obowiązujących u tego ubezpieczyciela.
16. Na każdorazowe wezwanie Zamawiającego, Wykonawca będzie zobowiązany przedstawić (w formie pisemnej) uzyskane od przewoźnika poświadczenie wykazanej w zestawieniu ceny taryfowej biletu dotyczącej wybranego przez Zamawiającego zrealizowanego zlecenia. Ponadto, będzie zobowiązany do przedstawienia listy przewoźników, których ceny taryfowe biletów były brane pod uwagę przy wyborze najtańszej oferty przelotu, zgodnie z warunkami określonymi w zleceniu, z zastrzeżeniem, że Zamawiający może wezwać Wykonawcę do przedłożenia poświadczenia oraz listy przewoźników w terminie 7 dni od dnia dostarczenia comiesięcznego zestawienia oraz tylko do zleceń wskazanych na tym raporcie.
17. Pozostałe warunki:
  - 1) Wykonawca będzie dostarczał faktury na swój koszt i ryzyko na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego.
  - 2) Zamawiający wymaga, aby faktury były dostarczane łącznie z kopią biletu lotniczego zawierającą informację na temat kalkulacji ceny.
  - 3) Faktura powinna zawierać między innymi cenę jednostkową biletu netto i brutto, wysokość opłaty transakcyjnej, informacje o opłacie za ubezpieczenie, ewentualne upusty, a także imię i nazwisko pasażera, terminy wylotu i powrotu, trasę przelotu;
  - 4) Wykonawca będzie odpowiedzialny za całość szkód poniesionych przez Zamawiającego z powodu zawinionego niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę.
  - 5) Termin płatności faktur wynosi 30 dni.
  - 6) Zamawiający zastrzega sobie prawo do kontrolowania cen biletów zamawianych u Wykonawcy i zwrotu biletów w razie samodzielnej identyfikacji tańszego lub bardziej korzystnego połączenia zgodnie z warunkami taryfy przewoźnika.
  - 7) Wynagrodzenie nie może obejmować kosztów reklamacji zgłoszonych Wykonawcy przez Zamawiającego, wynikłych ze zdarzeń nie leżących po stronie Zamawiającego. Koszty takich reklamacji ponosi Wykonawca.
  - 8) Wykonawca nie ma prawa, bez uzyskania wcześniejszej pisemnej zgody Zamawiającego przelać na osoby trzecie jakichkolwiek uprawnień wynikających z umowy, zawartej po przeprowadzonym postępowaniu, a w szczególności zlecić innemu podmiotowi gospodarczemu wykonania umowy w całości lub w części.
  - 9) Przez zamówienie jednostkowe Zamawiający rozumie realizację usługi dla 1 podróżującego do miejsca docelowego wraz z podróżą powrotną. Zamawiający

zastrzega sobie prawo do złożenia zlecenia dla realizacji rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych w jedną stronę.

- 10) W razie stwierdzenia błędów w dokumentach biletów, Wykonawca zostanie wezwany przez Zamawiającego do ich niezwłocznego usunięcia.
- 11) Wykonawca stworzy profil pozwalający na naliczanie punktów lojalnościowych na konto Zamawiającego.
- 12) Wykonawca będzie prowadził doradztwo w zakresie programów lojalnościowych na rzecz Zamawiającego.
- 13) Wykonawca będzie administrował w imieniu i na rzecz Zamawiającego programami lojalnościowymi.
- 14) Wykonawca będzie reprezentował Zamawiającego wobec linii lotniczych w sprawach związanych ze zmianami rezerwacji oraz reklamacjami usług lub na życzenie Zamawiającego również trasy i czasu trwania podróży.
- 15) Wykonawca potwierdza, że w trakcie realizacji umowy będzie dysponował kartą płatniczą lub równorzędnym rozwiązaniem pozwalającą na zawieranie transakcji w Internecie.

Uzasadnienie braku podziału zamówienia na części:

Przedmiot zamówienia obejmuje usługę obsługi Zamawiającego przez biuro usług lotniczych. Zamawiający nie ma możliwości podziału zamówienia na części, z powodu niemożności określenia liczby i rodzaju zamawianych biletów lotniczych. Kompleksowa obsługa Zamawiającego polegająca na doradztwie i dostarczaniu biletów lotniczych nie może świadczona być przez wielu Wykonawców jednocześnie, ze względów proceduralnych.