

## „USŁUGA REZERWACJI NOCLEGÓW W HOTELOWYCH KRAJOWYCH I ZAGRANICZNYCH DLA NOSPR”

### OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

#### Usługa rezerwacji noclegów w hotelach krajowych i zagranicznych dla NOSPR obejmuje:

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa rezerwacji noclegów w hotelach krajowych i zagranicznych na potrzeby Narodowej Orkiestry Symfonicznej Polskiego Radia z siedzibą w Katowicach polegająca na wyszukiwaniu ofert różnych wariantów hoteli o określonym standardzie, z uwzględnieniem rodzajów pokoi, cen, promocji oraz lokalizacji hotelu tj. jego położenia względem lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego oraz infrastruktury komunikacyjnej otaczającej hotel, dokonywanie rezerwacji noclegów hotelowych w Polsce i zagranicą, pośredniczenie w sprzedaży miejsc hotelowych, dokonywaniu opłat, pośredniczenie w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat itd.
2. Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych.
3. Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę osób obsługujących niniejsze zamówienie. Wykonawca będzie zobowiązany do wyznaczenia pracowników tzw. „opiekunów”, z jednoczesną znajomością języka polskiego (minimalny poziom C2 lub język ojczysty) i angielskiego (minimalny poziom B1) w stopniu umożliwiającym płynną komunikację z zamawiającym, którzy zostaną skierowani do stałej współpracy z Zamawiającym, poda imię i nazwisko pracowników („opiekuna”), nr telefonów kontaktowych, adresy e-mail oraz zapewni czynną linię telefoniczną tzw. alarmową dla kontaktów z pracownikami Zamawiającego w trakcie realizacji umowy, umożliwiającą przede wszystkim uzyskanie pomocy w razie nieprzewidzianych problemów związanych z realizacją usługi oraz w sporadycznych przypadkach dokonywania rezerwacji poza godzinami pracy oraz w dni wolne od pracy w szczególności dla pracowników Zamawiającego odbywających podróże, którzy w związku z wystąpieniem sytuacji losowych (np. odwołanie lotu, problemy komunikacyjne, przedłużenie spotkania itp.) nie mogą odbyć podróży powrotnej w planowanym terminie i zgłoszą Wykonawcy konieczność zarezerwowania im dodatkowego noclegu oraz w sytuacjach dokonywania rezerwacji a także ich zmiany i anulacji, zakupu miejsc hotelowych w Polsce i zagranicą w dni ustawowo wolne od pracy oraz po godzinach pracy osoby pełniącej rolę „opiekuna”.
4. Każda z wyznaczonych osób do pełnienia roli „opiekuna” musi posiadać co najmniej 2 letnie doświadczenie zawodowe w bezpośredniej obsłudze rezerwacji pokoi hotelowych w kraju i zagranicą, w szczególności w zakresie wyszukiwania różnych wariantów hoteli o określonym standardzie, z uwzględnieniem cen pokoi, promocji oraz lokalizacji hotelu w tym jego położenia hotelu względem lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego oraz infrastruktury komunikacyjnej otaczającej hotel, dokonywaniu i zwrotach opłat, w pośredniczeniu w odwoływaniu i zmianach rezerwacji.

5. Wykonawca udokumentuje Zamawiającemu doświadczenie zawodowe wyznaczonego pracownika („opiekuna”). W przypadku wyznaczenia więcej niż 1 „opiekuna”, Wykonawca udokumentuje doświadczenie zawodowe każdego z nich.
6. W przypadku wyznaczenia więcej niż 1 „opiekuna”, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu miesięczny grafik pracy tych osób do 25 dnia każdego miesiąca poprzedzającego miesiąc, którym objęty jest grafik. Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o każdej zmianie grafiku pracy „opiekuna”.
7. Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o zmianie osoby pełniącej funkcję „opiekuna” oraz o każdej zmianie nr telefonów kontaktowych oraz adresów e-mail „opiekuna”.
8. Wykonawca zobowiązany będzie przysyłać drogą elektroniczną na adres e-mailowy, co najmniej dwa warianty (propozycje) wyboru różnych hoteli tj. propozycji noclegów spełniających wymagania Zamawiającego wskazane w zamówieniu, uwzględniające najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje - celem zatwierdzenia przez Zamawiającego.
9. W razie wystąpienia okoliczności powodujących brak możliwości złożenia przez Wykonawcę 2 wariantów (propozycji) wyboru hoteli, z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, Zamawiający dopuszcza możliwość złożenia jednej propozycji wyboru hotelu wraz z uzasadnieniem okoliczności uniemożliwiających przedłożenie dodatkowej propozycji dla Zamawiającego.
10. Zamawiający zastrzega, że w przypadku w którym przedłożone przez Wykonawcę 2 warianty (propozycje) wyboru hoteli nie uzyskają akceptacji Zamawiającego, Wykonawca będzie zobowiązany do przedłożenia na wezwanie Zamawiającego dodatkowej propozycji wyboru hotelu.
11. Czas przesłania wariantów (propozycji) wyboru to maksymalnie **240 minut (4h)** od otrzymania zapytania, jeśli było ono zadane w godzinach od 8-18, od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót.
12. W przypadku przesłania zapytania w dni ustawowo wolne od pracy oraz w godzinach od 18-8 lub sobotę, czas przesłania do Zamawiającego propozycji/wariantów to maksymalnie **24 h** od otrzymania zapytania.
13. Oferta powinna zawierać: informacje o hotelu wraz z adresem i kategorią, informację o rodzaju pokoju (sgl, dbl, twin, trpl, dla palących / niepalących), informację czy w cenę pokoju wliczone jest śniadanie, informację czy w cenę pokoju wliczone jest korzystanie z Internetu, warunki anulacji, odległość od podanej przez Zamawiającego lokalizacji, cenę brutto w PLN.
14. Zamawiający każdorazowo w zamówieniu określi wymagania niezbędne do dokonania rezerwacji np. standard hotelu, rodzaju pokoju (sgl, dbl, twin, trpl, dla palących / niepalących) lokalizację tj. oddalenia od miejsca (celu delegacji) spotkania, konferencji, koncertu itp., termin rezerwacji, bez kosztowej anulacji, etc.
15. Zamawiający zastrzega, iż może wskazać w zamówieniu preferowane przez siebie w danej lokalizacji hotele, w tym takie, z którymi wiązą Zamawiającego odrębne porozumienia czy umowy gwarantujące preferencyjne stawki dla Zamawiającego. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia w proponowanych wariantach (propozycjach) przez Zamawiającego danego hotelu.

16. Zamawiający zastrzega, iż może wskazać w zamówieniu lokalizację (adres). W takim przypadku Wykonawca jest zobowiązany zaoferować Zamawiającemu hotele położone jak najbliżej wskazanej w zamówieniu lokalizacji, chyba, że z przyczyn niezależnych od Wykonawcy jest to niemożliwe.
17. Wykonawca przy wykonywaniu przedmiotu zamówienia będzie zobowiązany każdorazowo dokonywać rezerwacji noclegów dla Zamawiającego po najniższych cenach, możliwych do uzyskania przez Wykonawcę za pośrednictwem systemów rezerwacyjnych lub na podstawie umów zawartych przez Wykonawcę z hotelami, czy też bezpośrednio we wskazanych przez Zamawiającego hotelach oraz uwzględniając sugestie Zamawiającego dotyczące np. wyboru hotelu, ilości i rodzaju pokoi, terminu pobytu w hotelu osoby (osób), odległości położenia hotelu od wskazanej lokalizacji itp.
18. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego telefonicznie, mailem.
19. Wykonawca dokonuje rezerwacji miejsc hotelowych po potwierdzeniu wyboru wariantu (propozycji) przez pracownika Zamawiającego maksymalnie do 2 h (dwóch) od otrzymania akceptacji wariantu (propozycji), jeśli było ono wysłane w godzinach od 8-18, od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót.
20. W przypadku dokonania akceptacji wariantu (propozycji) w dni ustawowo wolne od pracy, lub sobotę lub w godzinach od 18 do 8, czas dokonania rezerwacji to maksymalnie 24h (dwadzieścia cztery) od otrzymania potwierdzenia wyboru.
21. Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres e-mailowy potwierdzenie dokonania rezerwacji z pełną informacją o hotelu, rodzaju pokoju, informacją czy w cenę pokoju jest wliczone śniadanie, warunki anulacji rezerwacji, wysokości opłaty city TAX itp.
22. Zamawiający ma prawo anulować lub zmienić zamówioną rezerwację:
  - a. Indywidualną (do 10 osób włącznie) – do godz. 14.00 w dniu rozpoczęcia realizacji usługi hotelowej bez konieczności ponoszenia jakichkolwiek kosztów, z zastrzeżeniem sytuacji, w której Wykonawca w propozycjach (wariantach), wskaże inne uregulowanie dotyczące terminu bezkosztowej anulacji w związku z preferencyjnymi warunkami cenowymi, w takim przypadku Wykonawca będzie każdorazowo, w ostatnim dniu, w którym możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji, informować Zamawiającego drogą elektroniczną na wskazane adresy, że tego dnia upływa termin rezerwacji, chyba że termin ten jest dniem wolnym od pracy Zamawiającego. Wówczas ww. powiadomienie powinno być dokonane w godzinach urzędowania Zamawiającego w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym ostatni dzień, w którym możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji
  - b. Grupową (powyżej 10 osób) – warunki anulowania i kosztów anulowania zamówienia zostaną podane przez Wykonawcę każdorazowo w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia do realizacji i będą uzależnione od rodzaju zamówienia.
23. Realizacja przedmiotu zamówienia odbywać się będzie sukcesywnie, zgodnie z rzeczywistymi, bieżącymi potrzebami Zamawiającego.

24. Wykonawca będzie zobowiązany do pośrednictwa między Zamawiającym a hotelem w sprawach reklamacyjnych, jak również zapewnienia doradztwa oraz niezbędnej pomocy w zakresie wszelkich zmian w czasie trwającej podróży pracowników NOSPR oraz zaproszonych artystów wykonawców.
25. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany nazwisk gości do 12h przed przyjazdem do hotelu.
26. Zamawiający zastrzega możliwość rezerwacji kilku pokoi na jedno nazwisko lub na hasło – np. „NOSPR”
27. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany dat w rezerwacji do 24h przed przyjazdem do hotelu (zgodnie z dostępnością pokoi w obiekcie oraz obowiązującą polityką anulacji).
28. Planowany czas trwania umowy: 24 miesiące lub do wyczerpania kwoty PLN brutto, przeznaczonej na usługę.
29. Szacunkowa skala potrzeb w okresie trwania umowy to ok. 3300 rezerwacji (pokoje: sgl, dbl, twin, trpl), i zakupu miejsc hotelowych w hotelach krajowych i zagranicznych w tym rezerwacje pojedyncze i grupowe.
30. Rezerwacje hotelowe mogą być dokonywane w każdej miejscowości, zarówno w kraju jak i zagranicą. Przykładowe miejscowości, w których najczęściej odbywają się noclegi w kraju to Katowice, Warszawa.
31. W związku z charakterem przedmiotu zamówienia nie można określić dokładnej ilości rezerwacji niezbędnych do wykonania przedmiotu niniejszego zamówienia. Zamawiający przedstawił szacunkową (przewidywalną) ilość rezerwacji, niemniej jednak wartości te mają jedynie charakter orientacyjny. Zamawiający zastrzega, iż rzeczywista ilość rezerwacji potrzebnych do wykonania przedmiotu zamówienia może ulec zmianie, tj. zwiększeniu bądź zmniejszeniu przy zachowaniu zaoferowanych cen. Tym samym wskazana ze strony Zamawiającego ilość rezerwacji potrzebna na wykonanie przedmiotu w czasie obowiązywania nie stanowi zobowiązania wobec Wykonawcy do świadczenia usług w wyżej podanej ilości. Wykonawcy nie będzie przysługiwało jakiegokolwiek roszczenie w stosunku do Zamawiającego z tytułu zapłaty za niewykonane rezerwacje, Zamawiający dokona zapłaty wyłącznie za ilość rzeczywiście wykonanych rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych.
32. Cena za wykonanie zamówienia podana przez Wykonawcę winna obejmować rzeczywisty koszt realizacji całego zamówienia, w szczególności: koszty związane z rezerwacją miejsc hotelowych, oferowania wariantów, zorganizowania i zabezpieczania kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia z zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych, oraz wszelkie inne koszty związane z należyтым i zgodnym z SWZ, wykonaniem przedmiotu zamówienia.
33. Zamawiający będzie uiszczał zapłatę tylko za faktycznie wykorzystane noclegi za wyjątkiem sytuacji anulowania rezerwacji po terminie bezkosztowej anulacji.
34. Zapewnienia Zamawiającemu możliwości całodobowego dokonywania rezerwacji, a także ich zmiany i anulacji, jak również zakupu miejsc hotelowych w Polsce i zagranicą w tym również w dni wolne od pracy.