## Załącznik nr 2 do SWZ

Nr postępowania: ZP/98/2023

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest usługa rezerwacji i zakup biletów lotniczych zagranicznych na potrzeby Uniwersytetu Medycznego w Łodzi - dla pracowników, doktorantów, studentów, gości zagranicznych (w miarę potrzeby) na poniżej wskazanych i obowiązujących zasadach, do których przestrzegania będzie zobowiązany Wykonawca.

Na usługę składają się:

1. Wykonawca zobowiązuje się realizować przedmiot zamówienia sukcesywnie na podstawie jednostkowych zamówień przez cały okres trwania umowy;
2. rezerwacja oraz zmiany rezerwacji biletów lotniczych wg potrzeb zamawiających za pośrednictwem pracownika Działu Współpracy Zagranicznej UMed w Łodzi, w sposób optymalny pod względem wyboru przewoźnika łącznie z tzw. tanimi liniami lotniczymi, trasy przelotu, ceny i czasu trwania podróży, doradztwo w wyborze trasy i przewoźnika. Rezerwacja powinna być przesłana do Zamawiającego w ciągu maksymalnie 2 godzin od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego.
3. sprzedaż biletów lotniczych z gwarancją zastosowania najniższej taryfy spełniającej w momencie wystawienia warunków podróży, stosowanie taryf promocyjnych i specjalnych, które oferują okresowo poszczególni przewoźnicy;
4. umożliwienie składania zamówień na bilety/rezerwacje biletów lotniczych przez pracowników UMed w Łodzi, studentów, doktorantów osobiście w siedzibie Wykonawcy, a także telefonicznie, faxem oraz poprzez e-maila. Wykonawca zobowiązany będzie do zakładania rezerwacji, dokonywania zmian rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych w klasach zleconych przez Zamawiającego na trasach europejskich i pozaeuropejskich – od poniedziałku do piątku godzinach 08:00-16:00. Każdorazowo tego rodzaju zamówienie musi zostać potwierdzone przez Dział Współpracy Zagranicznej Zamawiającego;
5. przypominanie o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach oraz każdorazowe powiadamianie osoby zamawiającej (pracownika UMED w Łodzi, studenta, doktoranta) o zmianach ceny lub wpisania na listę rezerwową z zachowaniem formy elektronicznej - od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-16:00;
6. o sprawach pilnych i wymagających konsultacji z osobami, dla których zostały założone rezerwacje lotnicze Wykonawca musi informować Zamawiającego najpóźniej do godz. 15:00 (od poniedziałku do piątku);
7. przyjmowanie przedpłat lotniczych w tzw. systemie PTA;
8. wystawianie faktur oddzielnie (dane jednego pasażera i zakupionego dla niego biletu na jednej fakturze), w zakresie każdego z wystawionych biletów, na których uwidocznione będą ceny jednostkowe każdego wystawionego biletu, jak również opłata transakcyjna, trasa przelotu oraz nazwisko osoby, na którą wystawiono bilet, numer zamówienia przekazanego przez Zamawiającego. W przypadku, kiedy płatnikiem nie będzie wyłącznie Uniwersytet Medyczny w Łodzi, faktura zostanie wystawiona tylko na tę część kosztów zakupu biletu (z odpowiednim ich rozbiciem na poszczególne składniki), którą zgodnie z dyspozycją ponosi Zamawiający;
9. w szczególnych przypadkach wystawianie jednej faktury na łączną liczbę biletów na wyraźną prośbę Zamawiającego
10. dostawa zamówionych biletów powinna następować w formie elektronicznej (lub w formie papierowej, jeżeli nie ma możliwości wystawienia biletu elektronicznego). Dostawa biletu w formie papierowej winna być dokonana w ciągu 3 dni roboczych od potwierdzenia zamówienia, do siedziby Zamawiającego, tj.: do Działu Współpracy Zagranicznej Uniwersytetu Medycznego w Łodzi pok. 3.07, ul. Muszyńskiego 2, 90-151 Łódź. Bilety elektroniczne winny być przesyłane e-mailem do pracownika Działu Współpracy Zagranicznej oraz do pasażera, bezpośrednio po otrzymaniu przez Wykonawcę od Zamawiającego potwierdzenia zamówienia. Faktury powinny być dostarczone do Kancelarii Uniwersytetu Medycznego w Łodzi przy Al. Kościuszki 4, pok. 6, e-mail: kancelaria@umed.lodz.pl (w ciągu 3 dni roboczych od zakupienia biletu przez Zamawiającego). W przypadku, gdy podróż będzie rozpoczynać się w innym miejscu niż w Polsce bilet powinien być dostępny w przedstawicielstwie biura podróży lub danej linii lotniczej w kraju wylotu. W innych niż określone powyżej sytuacje, sposób dostarczenia dokumentów określony zostanie po uzgodnieniach z Zamawiającym, z zastrzeżeniem, że sposób ten musi umożliwiać osobie podróżującej rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie;
11. dostarczenie (w sytuacji nagłej) biletu do siedziby Zamawiającego nie później niż do godziny 15:00 w dniu roboczym lub w sposób uzgodniony z osobą, dla której wystawiony jest bilet;
12. zobowiązanie do zagwarantowania utrzymania wybranej przez osobę zamawiającą (pracownika UMED w Łodzi, studenta, doktoranta) taryfy i oferty biletowej pod względem trasy i ceny do czasu, kiedy osoba upoważniona - pracownik Działu Współpracy Zagranicznej UMED w Łodzi - potwierdzi Wykonawcy wykupienie biletu dla zamawiającego;
13. wystawianie biletów lub innych odpowiednich dokumentów podróży, po potwierdzeniu przez osobę upoważnioną - pracownika Działu Współpracy Zagranicznej Zamawiającego;
14. przedstawianie osobie zamawiającej (pracownikowi UMED w Łodzi, studentowi, doktorantowi) różnych wariantów połączeń z uwzględnieniem najkorzystniejszej dostępnej taryfy przewoźnika i promocji, długości tras oraz czasu podróży zmiany/przepisania na bilecie nazwiska osoby zamawiającej bądź rezygnacji z zaplanowanego przelotu zgodnie z zasadami określonymi w regulaminach przewoźnika, którego dana sytuacja dotyczy;
15. przejęcie obowiązków dotyczących składania odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania osoby zamawiającej 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 z przyczyn losowych;
16. zapewnienie możliwości bezkosztowego zwrotu całości kwoty zakupionego biletu najpóźniej do trzech dni przed datą wylotu (ogółem do wys.max.5% kwoty jaką zamawiający przeznacza na realizację zamówienia, określonej w ofercie Wykonawcy – wartość ta będzie uzależniona od wartości zaoferowanej przez Wykonawcę w kryterium nr 2) bez względu na taryfę i przewoźnika. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej;
17. zapewnienie możliwości zwrotu biletu: części lub całości kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami taryfy obowiązującej u danego przewoźnika. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej;
18. przyjmowanie anulowania rezerwacji lub zmiany czasu, terminu podróży oraz danych pasażera, o ile ten fakt został zgłoszony Wykonawcy nie później niż na 24 godziny przed planowanym wylotem, z zastrzeżeniem, że w sytuacji nagłej Wykonawca dostarczy bilet nie później niż w ciągu 2 godzin od momentu zgłoszenia konieczności zmiany;
19. sposób zapłaty za realizację przedmiotu zamówienia, tj. zapłata za usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach przedmiotu zamówienia, o którym mowa na wstępie płatna będzie każdorazowo w złotych polskich na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę.
20. na wniosek Zamawiającego Wykonawca udostępni w terminie 3 dni sumaryczne zestawienie sprzedanych biletów w ramach umowy (kwota brutto), ponadto Zamawiający obliguje Wykonawcę do obowiązkowego poinformowania o zbliżającym się terminie wykonania kwoty brutto umowy, w przypadku, gdy do wykorzystania w ramach umowy pozostanie 100.000,00 zł;
21. oferowanie, a następnie zapewnienie Zamawiającemu, w ramach cen i realizacji przedmiotu zamówienia następująco:

a) przesyłanie zakupionych biletów prosto z systemu rezerwacyjnego

b) rezerwacji i sprzedaży połączeń lotniczych „LOW COST”

c) rezerwacji i sprzedaży połączeń czarterowych,

d) pilną sprzedaż biletów, nawet w dniu wylotu,

e) informowanie drogą mailową o kończących się założonych rezerwacjach (informowanie o upływającym terminie wykupu),

f) dostęp do aplikacji mobilnej takiej jak, np. CheckMyTrip, oferującej podróżującym wgląd we wszystkie informacje związane z ich podróżą, przede wszystkim dostęp do powiadomień o zmianach rejsów,

g) wyznaczenie jednej osoby odpowiedzialnej za kontakt pomiędzy biurem podróży a Działem Współpracy Zagranicznej Zamawiającego, w razie jej nieobecności, wyznaczenie jednej osoby zastępującej.

1. udostępnienie numeru telefonu kontaktowego - helpdesku, z którego osoby wyjeżdżające mogą korzystać w sytuacjach nagłych. Numer dostępny w systemie 24/24 7 dni w tygodniu.
2. możliwość wystawiania faktur na część kosztu biletu lub do określonej wysokości zgodnie z zapisami pkt 8 powyżej;
3. Wykonawca musi posiadać certyfikaty potwierdzające rzetelność usług - Certyfikat IATA lub tożsamy;
4. Możliwość generowania i wysyłania biletów bezpośrednio z systemu lotniczego,
5. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady IATA w zakresie sprzedaży biletów lotniczych
6. Wykonawca musi przestrzegać obowiązujących przepisów z zakresu ochrony danych osobowych, w szczególności przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1),
7. Zamawiający wymaga, aby osoby wykonujące w trakcie trwania umowy czynności związane z przyjmowaniem, realizowaniem zamówień od Zamawiającego, wystawiające faktury były zatrudnione na podstawie umowy o pracę, wykonywane były przez osoby zatrudnione przez Wykonawcę lub jego podwykonawców/dalszych podwykonawców na podstawie stosunku pracy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy (Dz. U. z 2014 r., poz. 1502 z późn. zm.).

Opis przedmiotu zamówienia – Załącznik nr 2 do SWZ musi być podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.