

PROJEKT OPISU PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia

- 1.1. Przedmiotem niniejszego zamówienia są usługi w zakresie rezerwacji i sprzedaży krajowych i międzynarodowych biletów lotniczych (w tym do krajów w Europie oraz poza Europą) na przewozy pasażerskie wraz z ubezpieczeniem pracowników Narodowego Centrum Badań i Rozwoju i ich bagażu, z dostarczaniem (przekazaniem w formie elektronicznej, dalej „dostarczeniem”) przedmiotowych biletów i dokumentów ubezpieczenia (polis) do Zamawiającego, w okresie 12 miesięcy od daty zawarcia umowy lub do wyczerpania kwoty, jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
- 1.2. Pod nazwą „jeden bilet” należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.
- 1.3. Pod nazwą „cena biletu” – należy rozumieć w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za lot pasażera w klasie ekonomicznej ze standardowym bagażem rejestrowanym (chyba że Zamawiający wskaże inaczej), podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem / przejazdem;
- 1.4. Pod nazwą „opłata transakcyjna” – wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie wszystkich usług związanych z wystawieniem jednego biletu (krajowego lub zagranicznego). Do opłaty transakcyjnej nie wlicza się ceny biletu. Podana przez wykonawcę w ofercie wysokość opłaty transakcyjnej w zł brutto będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia;
- 1.5. Pod nazwą „upust cenowy” – wyrażony w procentach upust od cen biletów przewoźnika, oferowany przez Wykonawcę. Wykonawca będzie zobowiązany odliczać upust od ceny netto każdego biletu lotniczego. Podana przez wykonawcę w ofercie wysokość upustu będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia.
- 1.6. W okresie trwania umowy Zamawiający przewiduje, że zrealizuje około 170 wyjazdów (lotów) do krajów europejskich, około 14 wyjazdów (lotów) międzykontynentalnych oraz około 51 wyjazdów (lotów) krajowych.
- 1.7. Liczba i kierunki zakupionych u Wykonawcy biletów wynikać będą z faktycznych potrzeb Zamawiającego i mogą być różne od przewidywanych. Zamawiający

zaznacza, że wyloty odbywać mogą się z różnych lotnisk na terenie Polski lub lotnisk w innych krajach.

- 1.8. Zamawiający zastrzega sobie, że wartość rzeczywistych potrzeb może być mniejsza lub większa niż określona powyżej i w takim przypadku Wykonawcy nie będą przysługiwały żadne roszczenia.
- 1.9. Zamawiający w ramach prawa opcji zastrzega, że może przedłużyć umowę o kolejne 12 miesięcy lub do czasu wyczerpania środków przeznaczonych na realizację zamówienia w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej. W okresie trwania pandemii i ewentualnego wystąpienia „zawieszenia lotów” umowa ulegnie przedłużeniu o odpowiedni okres wynikający z trwania pandemii.
- 1.10. Wykonawca i Zamawiający wyznaczą osoby do wzajemnych kontaktów w sprawach dotyczących przedmiotu umowy. Zamawiający nie przewiduje lotów w okresach świątecznych.
- 1.11. Wykonawca zobowiązany jest do zorganizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe i inne opłaty wynikające z realizacji zamówienia).
- 1.12. Najczęściej uczęszczane trasy - główne kierunki wyjazdów (dane określone na podstawie zrealizowanych w 2019 r. (ze względu na okres pandemii Zamawiający nie brał po uwagę 2020r.) transakcji oraz przy uwzględnieniu zapotrzebowania w okresie realizacji umowy zawartej po przeprowadzeniu niniejszego postępowania:
 - Belgia – najczęstszy kierunek
 - Niemcy
 - Hiszpania
 - Francja
 - USA
 - Szwajcaria
 - Dania
 - Holandia
 - Irlandia
 - Wielka Brytania
 - Luksemburg

- Norwegia
- Włochy
- Austria
- Chiny
- Słowenia
- Słowacja
- Węgry
- Rumunia
- Estonia
- Szkocja
- Ukraina
- Japonia
- Portugalia
- Monako
- Czechy
- Islandia
- Łotwa
- Szwecja
- Grecja
- Litwa
- Singapur

2. Zasady realizacji:

- 2.1. Zamawiający przekazywał będzie e-mailem zapytania dotyczące połączeń, a Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia stosownych informacji w ciągu 2h od momentu wysłania zapytania (w dni robocze w godzinach 8-16) z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu;
- 2.2. Zamawiający w zleceniu wskaże wybrany wariant podróży.
- 2.3. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów.
- 2.4. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
- 2.5. Bilety lub karty pokładowe oraz polisy ubezpieczeniowe Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w umowie adres e-mailowy (plik PDF) lub do miejsca wskazanego przez

- Zamawiającego, nie później niż na 24 godziny przez terminem podróży, a w sytuacji nagłej - na 4 godziny przed planowaną.
- 2.6. Założona rezerwacja biletów lotniczych, nie potwierdzona przez osobę upoważnioną do wykupu biletów, zostanie automatycznie anulowana bez zobowiązań finansowych.
 - 2.7. Rezerwacja i sprzedaż biletów lotniczych na trasach europejskich i reszty świata, w klasach zleczonych przez Zamawiającego, według obowiązujących taryf określonych przez przewoźników winna odbywać się z uwzględnieniem najbardziej korzystnych taryf i tras, w terminach każdorazowo uzgadnianych z Zamawiającym.
 - 2.8. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.
 - 2.9. Wykonawca będzie zobowiązany do wyboru najkorzystniejszych dostępnych na rynku połączeń, o najkrótszym czasie podróży, w miarę możliwości bez międzylądowań oraz przesiadek, a gdy brak jest takiego wariantu - z najkrótszym czasem oczekiwania na przeloty w ramach lotów łączonych (bezkolizyjna realizacja połączeń wieloetapowych).
 - 2.10. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, co najmniej dwa warianty danej podróży. Warianty powinny uwzględniać najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje, połączenia weekendowe (tzn. uwzględniać zniżki: grupowe, o ile występują warunki ich przyznania wynikające z terminu rezerwacji, połączeń weekendowych oraz wszelkich promocji, w tym także na zlecenie Zamawiającego tzw. biletów przewoźników „Low cost airlines”) oraz zawierać informację o linii lotniczej oraz trasę podróży i czasu podróży.
 - 2.11. Zamawiający ma prawo zweryfikować przedstawiony wybór. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego różnicy Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć bilet lotniczy w kwocie niższej, oferowanej przez inne biuro, na podstawie pisemnego potwierdzenia rezerwacji i ceny.
 - 2.12. W przypadku zaistnienia sytuacji wskazanej w pkt 2.11. częściej niż raz w miesiącu kalendarzowym Zamawiający ma prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy oraz ma prawo naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 10% maksymalnego wynagrodzenia brutto określonego w § ...ust... Umowy.
 - 2.13. Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu, oraz rezygnacji z lotu przed określonym terminem oraz dokonywanie zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych

potrąceń pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej. W przypadku, gdy zmiany/zwrot zostaną dokonane niezgodnie z wymogami zastosowanej taryfy Zamawiający poniesie dodatkowe koszty jedynie w zakresie wynikającym z taryfy.

2.14. Wykonawca zobowiązany jest umożliwić dokonywanie odprawy online i informowanie o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania.

2.15. Wykonawca w ramach przedmiotu zamówienia zapewni polisy ubezpieczeniowe dla poszczególnych osób delegowanych za granicę na czas ich podróży.

2.15.1 Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wystawił najtańsze polisy ubezpieczeniowe dla poszczególnych osób;

2.15.2 Zamawiający może wymagać wystawienia polisy także dla osób którym nie zostały zakupione bilety przez Zamawiającego a udających się w podróż służbową w szczególności innymi środkami lokomocji np. samochód;

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

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

2.15.5 Zamawiający wymaga, aby polisa ubezpieczeniowa obejmowała podstawowy pakiet ubezpieczeniowy, w tym co najmniej:

KL – ubezpieczenie kosztów leczenia w zakresie: bezpośredniej opieki lekarskiej, badań, zabiegów, zakupu lekarstw, transportu ubezpieczonego do szpitala, pobyt w szpitalu, transportu do kraju, podróży i pobytu osoby towarzyszącej jeśli jej obecność jest niezbędna do załatwiania spraw związanych z powrotem ubezpieczonego do kraju, transport zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Polsce lub pochówku za granicą;

NNW – ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków;

Ubezpieczenie bagażu od zaginięcia lub uszkodzenia;

2.15.6 Minimalne sumy ubezpieczenia poszczególnych typów ubezpieczeń/ 1 osobę określa poniższa tabela:

Typy ryzyk ubezpieczeniowych oraz minimalne sumy	Polska	Europa i wszystkie kraje basenu Morza Śródziemnego	Reszta świata
---	---------------	---	----------------------

ubezpieczenia			
KL	x	10 000 EURO	10 000 EURO
NNW	7 000 PLN	7 000 PLN	7 000PLN
bagaż	4 000PLN	4 000PLN	4 000PLN

- 2.16 Zamawiający będzie mógł dokonać zwiększenia sumy ubezpieczenia lub/i zwiększenia zakresu ryzyka ubezpieczenia zgodnie z ogólnymi warunkami ubezpieczenia z jednoczesnym proporcjonalnym zwiększeniem składki ubezpieczenia. W takim przypadku obowiązywały będą ceny z aktualnego cennika ubezpieczyciela.
- 2.17 W sytuacji nagłej Wykonawca dostarczy bilet i polisę ubezpieczeniową Zamawiającemu tak, aby mu umożliwić dany lot. Zamawiający będzie mógł bezpłatnie odwołać rezerwację, dokonać zmiany trasy, terminu oraz osób podróżujących, ale nie później niż na 12 godzin przed planowanym odlotem. W sytuacjach nagłych również w czasie pozwalającym na dokonanie takiej zmiany. Jeżeli zmiany wiązać się będą z koniecznością rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania ewentualnej różnicy w cenie. Poza różnicą w cenie, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.
- 2.18 Wykonawca każdorazowo poinformuje Zamawiającego na adres e-mail o dokonanych rezerwacjach biletu wskazując: dane rezerwacji, cenę biletu oraz termin wykupu biletu lub wpisania na listę rezerwową.
- 2.19 Wykonawca każdorazowo poinformuje wyznaczonego pracownika Zamawiającego o zbliżającym się terminie wykupu biletu lub poinformuje, o dniu, w którym upływa ostateczny termin rezerwacji.
- 2.20 Serwis telefoniczny (Call Center) zapewniony będzie w systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł dokonać rezerwacji, uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji, lub dokonać jej zmiany. Wykonawca przydzieli do realizacji umowy, co najmniej dwa numery telefoniczne.
- 2.21 Wykonawca świadczył będzie doradztwo w zakresie zmian w czasie trwania podróży oraz podanie informacji o tym, jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. zmiana dnia wylotu czy powrotu o jeden dzień) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego.
- 2.22 Usługa obejmuje również:

- 2.22.1 zapewnienie Zamawiającemu dostępu do wszystkich taryf publikowanych i niepublikowanych linii lotniczych;
- 2.22.2 udzielanie bezpłatnej pomocy w przypadku wystąpienia problemów podczas podróży oraz w razie potrzeby pośrednictwo między Zamawiającym a przewoźnikiem w przypadku ewentualnych reklamacji w zakresie objętym zamówieniem.
- 2.22.3 Informowanie Zamawiającego o wymaganych i zalecanych rodzajach szczepień ochronnych podróżującym służbowo w zależności od destynacji.
- 2.22.4 Sporządzanie, bez dodatkowych opłat comiesięcznych raportów z wykorzystania kwoty umowy, a w przypadku osiągnięcia 90% wartości kwoty umowy, niezwłoczne przekazanie informacji o powyższym pracownikowi Zamawiającego.
- 2.23 Wykonawca dokona wszelkich starań, ażeby Zamawiający został objęty programem lojalnościowym za pośrednictwem, którego dokonując zakupu biletów lotniczych na otwarte w programie konto Zamawiającego wpływać będą punkty, które następnie Zamawiający będzie mógł wykorzystać na zasadach określonych w danym programie lojalnościowym. W przypadku losowego przedłużenia czasu podróży, odwołania rejsu itp. Wykonawca gwarantuje, bez naliczania dodatkowych kosztów obsługi, pomoc organizacyjną dla podróżujących osób związaną z uzyskaniem noclegu, zmianą biletu lotniczego, itp.
- 2.24 W przypadku objęcia programem lojalnościowym Zamawiającego obowiązek naliczania każdorazowego biletu do odpowiedniego programu lojalnościowego będzie spoczywał na Wykonawcy. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia wszelkiej pomocy każdorazowo, przy wykorzystaniu punktów zgromadzonych przez Zamawiającego, w szczególności przy zamianie punktów na bilety – nagrody, w sytuacji, w której istnieje konieczność dokonania dodatkowej opłaty. Rozliczenie nastąpi na podstawie prawidłowo wystawionej faktury.
- 2.25 Zamawiający ma prawo do:
 - a) zrealizowania w co najmniej 50% wartości umowy, o której mowa w § ... ust. ... Umowy. Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tytułu nie wykorzystania pełnej wartości umowy;
 - b) zwiększenia bądź zmniejszenia ilości rezerwacji, zakupu i dostawy biletów pod warunkiem nie przekroczenia wartości umowy; Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;

3. Zasady rozliczeń

- 3.1. Wykonawca zobowiązany jest do 5 dnia każdego miesiąca do przekazania Zamawiającemu zbiorczej faktury VAT za faktycznie zakupione bilety lotnicze na krajowe i zagraniczne pasażerskie przewozy lotnicze oraz osobnej faktury VAT za zakupione polisy ubezpieczeniowe.
- 3.2 Wykonawca przed wystawieniem faktur zobowiązany jest do wysłania na wskazany adres e-mail raportu za zakupu biletów i polis w danym miesiącu. Faktury będą mogły zostać wystawione dopiero po zaakceptowaniu raportu przez osobę wskazaną do nadzoru nad realizacją umowy po stronie Zamawiającego.
- 3.3 Rozliczenia z Wykonawcą dokonywane będą na zasadach określonych we wzorze umowy.

Szacunkowe zapotrzebowanie na bilety lotnicze (szt.)		
Loty krajowe	Loty zagraniczne (UE)	Loty zagraniczne (poza UE)
Ok. 51	Ok. 170	Ok. 14