

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
na świadczenie usług w zakresie rezerwacji, sprzedaży
i dostarczania biletów na krajowe i zagraniczne przewozy lotnicze

1. Świadczenie usług polega na wyszukiwaniu, rezerwacji, sprzedaży i dostarczaniu biletów na krajowe i zagraniczne przewozy lotnicze, zwane dalej „przewozami”;
2. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
3. Kody CPV:
63500000-4 – usługi biur podróży, podmiotów turystycznych i pomocy turystycznej
63512000-1 - usługi sprzedaży biletów podróży i pakietów wycieczkowych.
4. Okres obowiązywania umowy: od dnia zawarcia umowy (najwcześniej od dnia 2 stycznia 2019 r.) do dnia 31 grudnia 2019 r. lub wyczerpania środków przeznaczonych na realizację zamówienia (jednak nie dłużej niż do 31 grudnia 2019 r.).
5. Zakres świadczenia usługi musi obejmować co najmniej:
 - a) w wykonaniu dyspozycji Zamawiającego wyszukiwanie i przedstawianie do wyboru Zamawiającemu dwie propozycje optymalnych połączeń, pod względem najkorzystniejszej ceny (Wykonawca zobowiązany jest stosować przy sprzedaży biletów minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie z zachowaniem uczciwości handlowej) oraz, zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego czasu trwania podróży (w tym liczby przesiadek), czasu trwania lotu, klasy, wagi i ilości bagażu, włączając w szczególności:
 - a. promocje, taryfy specjalne i taryfy dla grupy osób, ulgi;
 - b. obniżone stawki na przeloty w środku tygodnia i na najczęściej wykorzystywane trasy,
 - c. podanie informacji o tym, jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień/godzinę wcześniej/ powrót jeden dzień/godzinę później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego;
 - b) rezerwację biletów, zgodnie z dyspozycją (wyborem) zamawiającego;
 - c) sprzedaż i dostarczenie zamówionych (potwierdzenie przez zamawiającego wykupu rezerwacji) biletów lotniczych Zamawiającemu;
 - d) wsparcie w trakcie lotu polegające na pomocy w przypadkach problemowych związanych z odwołaniem lotu, zmianą trasy, opóźnieniem jednego z lotów w przypadku połączenia przesiadkowego itp.;
 - e) zapewnienie opieki posprzedażnej polegającej na przejęciu obowiązków w zakresie składania ewentualnych reklamacji (w tym zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych oraz zagubienia bagażu);
 - f) zorganizowania i zapewnienia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia, w tym zgodnie z obowiązującymi przepisami krajów docelowych;
 - g) negocjowanie z przewoźnikami jak najkorzystniejszych cen na przeloty lub przewozy indywidualne i grupowe;

Załącznik nr 1 do SIWZ

- h) rezerwowanie zaproponowanych połączeń na czas nie krótszy niż 24 godzin;
 - i) co najmniej w dniu wykupu powiadamiania o terminie wykupu rezerwowanych biletów telefonicznie, pocztą elektroniczną;
6. Przedstawianie propozycji optymalnych połączeń (do 5 biletów jednocześnie) musi odbywać się w ciągu maksymalnie 5 godzin od momentu przesłania zapytania (zapotrzebowania) zamawiającego (e-mail) do wykonawcy.
 7. Rezerwacja biletów musi być możliwa on-line (za pośrednictwem poczty elektronicznej), 24 godziny na dobę i siedem dni w tygodniu, w tym również dni świąteczne oraz telefonicznie;
 8. W przedstawianej propozycji (rezerwacji), a przez to bilecie muszą być uwzględnione wszystkie opłaty np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe, opłaty za bagaż jeśli występują oddzielnie (w przypadku zapotrzebowania na bagaż).
 9. Rezerwacja i sprzedaż biletów musi dotyczyć wszystkich dostępnych w bazie linii lotniczych, zgodnej z aplikacją IATA.
 10. Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres elektroniczny, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów (za bilet uważa się podróż tam i z powrotem, chyba że zamawiający określi inaczej np.: w jedną stronę), zawierające następujące informacje:
 - a) nazwa linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu,
 - b) miejsce i termin (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska),
 - c) miejsce i termin (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska),
 - d) czas trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łączny czas trwania lotu,
 - e) w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilość i miejsce ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki,
 - f) klasa biletu oraz warunki taryfy,
 - g) cena biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu (o ile postawiono taki wymóg), w zł polskich.
W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień,
 - h) termin wykupu biletu w określonej cenie,
 - i) możliwości i warunki anulowania biletu,
 - j) możliwości zmian terminu wylotu, przylotu,
 - k) możliwości zmian danych dotyczących pasażera,
 - l) możliwości zmiany trasy podróży.
 11. Wykonawca zapewni włączenie sprzedaży biletów do systemów premiowania (tam, gdzie są stosowane).
 12. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do wszystkich taryf linii lotniczych (publikowanych i niepublikowanych).

Sytuacje nieprzewidziane

W sytuacjach nie dających się przewidzieć wcześniej zamawiający może odwołać rezerwację, zmienić trasę lub termin podróży, ale nie później niż na 24 godziny przed planowanym odlotem. Jeżeli zmiana trasy i rezerwacji wiązać się będzie z koniecznością zmiany biletu, zamawiający zobowiązuje się do wyrównania

Załącznik nr 1 do SIWZ

udokumentowanej różnicy w cenie bez ponoszenia dodatkowych opłat manipulacyjnych na rzecz wykonawcy.

Wystawianie i dostarczanie biletów

1. Bilety wystawiane przez Wykonawcę będą dostarczane Zamawiającemu na wskazany adres e-mail w formie e-biletów wygenerowanych bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego (GDS) użytkowanego przez Wykonawcę, zawierające co najmniej następujące dane:
 - a) imię i nazwisko pasażera,
 - b) oznaczenie linii lotniczej (przewoźnika),
 - c) nr lotu i nr biletu,
 - d) miejsce, datę i godzinę wylotu i powrotu,
 - e) informacje o ewentualnych przesiadkach, jak w lit. d),
 - f) łączną cenę biletu obejmującą cenę biletu przewoźnika wraz z wszystkimi należnymi podatkami, opłatami, dopłatami i innymi należnościami,
 - g) w przypadku uzyskania dodatkowego upustu lub zniżki Wykonawca dopuszcza możliwość nie umieszczania tego upustu na bilecie,
 - h) warunki taryfy przewoźnika,
 - i) łączny czas przelotu.
2. Wszystkie dane zawarte w bilecie elektronicznym dostarczonym przez Wykonawcę Zamawiającemu będą identyfikowane z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika (Globalnego Systemu Dystrybucji - GDS), użytkowanego przez Wykonawcę.
3. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem GDS;
4. W przypadku konieczności dostarczenia biletu w formie papierowej (np. na danej trasie nie ma możliwości wystawienia biletu elektronicznego) nastąpi to pod adres siedziby Zamawiającego na co najmniej 24 godziny przed rozpoczęciem podróży (od poniedziałku do piątku w godz. 8:15 – 16:15) a w sytuacjach nagłych do 6 godzin przed rozpoczęciem podróży - bez pobierania dodatkowych opłat. W wyjątkowych sytuacjach sposób i termin dostarczenia może być ustalony indywidualnie;
5. W sytuacji nagłej wykonawca dostarczy bilet do własnego punktu obsługi na lotnisku lub punktu sprzedaży biletów lotniczych przewoźnika, który realizuje przelot.
6. Cena biletu nie może różnić się od ceny, która była podana w propozycji rezerwacji oraz zawierać opłaty związanej z rezygnacją za bilet lub zmianą danych, jeżeli wykonawca pierwotnie zadeklarował taką możliwość w złożonej propozycji.
7. Do biletu może zostać doliczona tylko jedna opłata transakcyjna, za wyjątkiem rezygnacji z biletu i konieczności wydania następnego. Opłatę transakcyjną stanowi kwota podana w ofercie przez Wykonawcę.
8. W przypadku rozpoczęcia podróży z innego kraju niż Polska, bilet/y umożliwiający/e rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi być dostarczony w formie ustalonej z Zamawiającym np.: (elektronicznie)

Załącznik nr 1 do SIWZ

lub dostępny w przedstawicielstwie Wykonawcy lub danej linii lotniczej na terenie portu lotniczego, z którego będzie rozpoczynała się podróż.

9. Zamawiający bezzwłocznie poinformuje telefonicznie, e-mailem Wykonawcę o sytuacjach uniemożliwiających rozpoczęcie lub zakończenie podróży niezależnych od zamawiającego (zmiana godziny, miejsca, terminu).
10. W związku z zaistnieniem okoliczności wymienionych w pkt 9:
 - a) wykonawca dostarczy bilet umożliwiający realizację celu podróży, a uprzednio dostarczony bilet zostanie anulowany zgodnie z warunkami taryfy w jakiej został wystawiony. Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia wobec Zamawiającego;
 - b) różnica wynikająca ze wzrostu ceny biletu przewoźnika wraz z wszystkimi należnymi podatkami, opłatami, dopłatami i innymi należnościami zostanie, po uprzednim uzgodnieniu tej różnicy przez obie strony, pokryta przez Zamawiającego,
 - c) różnica obniżająca cenę biletu przewoźnika wraz z wszystkimi należnymi podatkami, opłatami, dopłatami i innymi należnościami zostanie, po uprzednim uzgodnieniu tej różnicy przez obie strony zwrócona przez Wykonawcę.
11. W przypadku braku miejsc w klasie ekonomicznej i dokonaniu rezerwacji miejsc w klasie wyższej, sprawdzenie przez Wykonawcę, czy zwolniło się miejsce w klasie tańszej i jeśli zaistniała taka okoliczność Wykonawca odpowiednio zmiana rezerwacji;

Planowane zapotrzebowanie:

W okresie trwania umowy Zamawiający planuje zakupić około 80 biletów (za jeden bilet = bilet na trasie „tam i z powrotem”) krajowych i zagranicznych (w indywidualnych przypadkach zamawiający może zamówić bilet tylko w jedną ze stron). Szacuje się, że około 75% lotów odbędzie się na trasach europejskich, a pozostałe 25% na trasach krajowych i pozaeuropejskich.

Liczba biletów i proporcje wyliczenia mogą ulec zmianie i są jedynie wartością orientacyjną. Ilość biletów może być wyższa niż podana orientacyjna ilość, w przypadku, gdy nie zostanie wyczerpany limit kwotowy przewidziany do wykorzystania w ramach umowy. Zamawiający nie ma obowiązku wykorzystania docelowej ilości środków przewidzianych na realizację umowy (wykonawca nie może mieć roszczeń z tego tytułu).

Jednocześnie zamawiający gwarantuje wykonanie zamówienia co najmniej w 50%.

Weryfikacja ceny:

Zamawiającemu będzie przysługiwało prawo porównywania cen biletów oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów na ten sam dzień (w podobnych godzinach) i trasę oferowanych przez inne Biura lub przewoźników w sprzedaży bezpośredniej.

W razie potwierdzenia przez Zamawiającego istnienia wariantu biletu o niższej wartości niż oferowany przez Wykonawcę potwierdzonego dokumentem w postaci rezerwacji na piśmie, Wykonawca dokona sprzedaży za kwotę przedstawioną przez Zamawiającego. W przypadku wystąpienia powyższych okoliczności Zamawiający może naliczyć kary umowne na warunkach określonych w umowie.

Aspekty społeczne:

Zamawiający wymaga zatrudnienia przez wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osób, wykonujących czynności w zakresie realizacji zamówienia, polegających na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. kodeks pracy, w tym wykonujących w szczególności czynności związane z rezerwacją i sprzedażą biletów lotniczych oraz prowadzeniem spraw reklamacyjnych. Sposób dokumentowania zatrudnienia osób, o których mowa powyżej, uprawnienia Zamawiającego w zakresie kontroli spełnienia przez wykonawców wymagań z tytułu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę oraz sankcje z tytułu niespełnienia tych wymagań zostały określone w istotnych postanowieniach umowy.