

Świadczenie usług w zakresie rezerwacji połączeń lotniczych, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych na trasach krajowych i zagranicznych

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Państwowej Inspekcji Pracy Głównego Inspektoratu Pracy usług w zakresie rezerwacji połączeń lotniczych, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych na przewozy pasażerskie w klasie ekonomicznej, na trasach krajowych i zagranicznych, z uwzględnieniem tzw. dolotów na odcinkach krajowych w ramach jednej podróży poza granice Polski.
2. Wykonawca będzie oferował bilety lotnicze na połączenia realizowane wyłącznie przez linie lotnicze będące członkami Międzynarodowego Zrzeszenia Przewoźników Powietrznych (IATA). Zamawiający dopuszcza oferowanie przez Wykonawcę biletów na loty realizowane przez przewoźników niebędących członkami IATA za zgodą Zamawiającego.
3. Przedmiot zamówienia będzie realizowany sukcesywnie. Każdorazowa dostawa biletów odbywać się będzie na podstawie częściowych zamówień składanych przez Zamawiającego w ramach bieżących potrzeb.
4. Zamawiający i Wykonawca będą porozumiewać się pocztą elektroniczną w zakresie składania zapytań o połączenia, propozycji połączeń, składania zamówień (dokonywania rezerwacji) i potwierdzania przyjęcia zamówienia. W sytuacjach pilnych dopuszczony będzie kontakt telefoniczny z zastrzeżeniem, że zamówienie i potwierdzenie przyjęcia zamówienia będzie potwierdzone e-mailem.
5. Zamawiający będzie kierował do Wykonawcy zapytanie dotyczące konkretnej trasy lub tras. W odpowiedzi na zapytanie Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawiania Zamawiającemu – najpóźniej w terminie 4 godzin roboczych, licząc od chwili otrzymania zapytania – każdorazowo nie mniej niż trzech różnych wariantów połączenia na danej trasie zagranicznej, realizowanych przez różnych przewoźników (o ile istnieją), z uwzględnieniem najkorzystniejszej ceny dostępnej w danym momencie na rynku (w tym w taryfie bezzwrotnej) i ewentualnych promocji oraz długości trasy i czasu podróży. W odniesieniu do zapytań dotyczących połączeń krajowych Wykonawca będzie proponował przynajmniej jeden wariant podróży na danej trasie.

6. Na życzenie Zamawiającego lub w razie braku dostępności biletów na dane połączenie lotnicze w taryfie bezzwrotnej, Wykonawca może przedstawić ofertę na bilety w wyższej taryfie, umożliwiającej elastyczniejsze warunki ewentualnej anulacji biletu lub przełożenia podróży na inny termin.
7. W celu dokonania rezerwacji Zamawiający będzie składał zamówienia pocztą elektroniczną lub telefonicznie z potwierdzeniem e-mailem. Przyjęcie zamówienia będzie potwierdzane przez Wykonawcę drogą elektroniczną – na adres wskazany w umowie. Wykonawca zapewni sprawny kontakt drogą telefoniczną i elektroniczną (e-mail) z wyznaczonymi osobami (w przypadku zajętej linii szybkie przekierowanie albo oddzwonienie).
8. Zaproponowane ceny biletów będą uwzględniały wszystkie należne opłaty (w tym lotniskowe i paliwowe) i podatki oraz obejmowały ewentualną opłatę za 1 sztukę bagażu podręcznego i/lub rejestrowanego (na życzenie Zamawiającego), jak również upust Wykonawcy od ceny rynkowej biletu.
9. Do ceny każdego biletu lotniczego Wykonawca doliczał będzie opłatę transakcyjną. Przez opłatę transakcyjną należy rozumieć opłatę za usługę rezerwacji połączeń lotniczych, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych naliczoną przy każdym zamówieniu i obejmującą rzeczywisty koszt realizacji zamówienia tj. koszt związany z m.in. rezerwacją i wystawieniem jednego biletu (tam i z powrotem), dostarczeniem biletu do Zamawiającego, przypominaniem o zbliżającym się terminie wykupu biletu, oferowaniem wariantów połączeń, zorganizowaniem i zabezpieczeniem kompleksowej realizacji przedmiotu umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych, zmianami rezerwacji lub jej anulacją, procedurami reklamacyjnymi oraz wszelkimi innymi należnymi opłatami i podatkami.
10. W terminie uzgodnionym z Zamawiającym, w oparciu o zlecenie przesłane pocztą elektroniczną (najpóźniej w terminie wskazanym na wykup rezerwacji), Wykonawca wystawi bilet i dostarczy go w formie elektronicznej do Zamawiającego. Bilety mają być dostarczone Zamawiającemu na co najmniej 48 godzin przed planowym odlotem samolotu, z wyjątkiem nagłych przypadków, wynikających z potrzeb Zamawiającego.
11. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca zobowiązuje się pośredniczyć pomiędzy Zamawiającym a przewoźnikiem w sprawach związanych z obsługą wystawionych na rzecz Zamawiającego biletów lotniczych oraz w zakresie ewentualnej reklamacji.

12. Obowiązkiem Zamawiającego jest informowanie Wykonawcy o zmianach rezerwacji lub o jej anulowaniu przed wystawieniem biletu.
13. Wykonawca zobowiązany jest potwierdzać realizację zmiany rezerwacji lub jej anulacji oraz informować Zamawiającego o wygaśnięciu rezerwacji.
14. Wykonawca będzie regulował ze środków własnych wszelkie należności z tytułu zakupu biletów lotniczych.
15. Bilety elektroniczne wystawiane przez Wykonawcę muszą być wygenerowane bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego używanego przez Wykonawcę.
16. Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów lotniczych oferowanych przez innych pośredników lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet. W przypadku stwierdzenia większej niż 10% różnicy w cenie biletu lotniczego oferowanego przez Wykonawcę, w stosunku do ceny biletu oferowanego przez innego pośrednika lub przez przewoźnika (bilet droższy u Wykonawcy), Zamawiający ma prawo żądać od Wykonawcy przedstawienia informacji wyjaśniających stwierdzoną różnicę w cenie. Jeżeli Zamawiający uzna przedstawione wyjaśnienia za niewystarczające i nieuzasadniające w pełni zwiększonej ceny biletu, ma prawo zażądać od Wykonawcy przedstawienia nowej, korzystniejszej oferty tego samego biletu, z zachowaniem standardów określonych w ust. 15.
17. W przypadku rezygnacji przez Zamawiającego z wykorzystania wystawionego biletu, zgłoszonej Wykonawcy przed planowanym wylotem, Wykonawca nie obciąży Zamawiającego podlegającymi zwrotowi elementami ceny anulowanego biletu lotniczego, w tym w szczególności opłatami lotniskowymi, podatkami i innymi daninami oraz wszelkimi innymi opłatami, których zwrot Wykonawca uzyskał lub uzyska od przewoźnika. Niezależnie od taryfy, w której bilet został wystawiony, oraz odnoszących się do niej warunków anulacji biletu, koszt opłaty transakcyjnej, naliczanej każdorazowo przez Wykonawcę do ceny biletu, nie podlega zwrotowi.