

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego

Świadczenie usług rezerwacji połączeń lotniczych oraz sprzedaży biletów lotniczych dla Państwowej Inspekcji Pracy Głównego Inspektoratu Pracy

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 nie będących 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 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 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. 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).
7. Zaproponowane ceny biletów będą uwzględniały wszystkie należne opłaty (w tym lotniskowe i paliwowe) i podatki oraz obejmowały ewentualną opłatę za 1 sztukę bagażu rejestrowanego (na życzenie Zamawiającego), jak również upust Wykonawcy od ceny rynkowej biletu, z zastrzeżeniem dopuszczalnych rozbieżności cenowych określonych w ust. 15.
8. 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), dostawą 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.
9. 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.
10. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się pośredniczyć w sprawach reklamacji pomiędzy Zamawiającym a przewoźnikiem.
11. Obowiązkiem Zamawiającego jest informowanie Wykonawcy o zmianach rezerwacji lub o jej anulowaniu przed wystawieniem biletu.
12. Wykonawca zobowiązany jest potwierdzać realizację zmiany rezerwacji lub jej anulacji oraz informować Zamawiającego o wygaśnięciu rezerwacji.
13. Wykonawca będzie regulował ze środków własnych wszelkie należności z tytułu zakupu biletów lotniczych.

14. Bilety elektroniczne wystawiane przez Wykonawcę muszą być wygenerowane bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego używanego przez Wykonawcę. Niedopuszczalne jest przekazywanie tych biletów z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy.
15. 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 3% 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 realizacji zamówienia po korzystniejszej cenie. W razie niezrealizowania przez Wykonawcę tego żądania, Zamawiający może kupić bilet u innego pośrednika lub bezpośrednio u przewoźnika.
16. W przypadku anulacji biletu przez Zamawiającego, niezależnie od taryfy, w której został on wystawiony, Zamawiającemu będzie przysługiwać zwrot w wysokości 50% wartości biletu (koszt opłaty transakcyjnej nie podlega zwrotowi). Zamawiający zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, aby sytuacje wymagające anulacji wykupionych biletów miały charakter sporadyczny i były podyktowane wyłącznie nieprzewidzianymi zdarzeniami losowymi.