

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Informacje ogólne

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług na rzecz Urzędu do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych polegających na rezerwacji, zakupie i sukcesywnych dostawach biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie oraz rezerwacji i zakupie miejsc hotelowych w celu zabezpieczenia działalności Urzędu do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych, a w szczególności udziału Weteranów walk o Niepodległość RP, działaczy opozycji antykomunistycznej, kierownictwa Urzędu, osób reprezentujących Urząd oraz pracowników Urzędu w obchodach upamiętniających tradycje walk o niepodległość i suwerenność Rzeczypospolitej Polskiej.

2. Umowa ma być zawarta na okres 36 miesięcy lub do wyczerpania środków na jej realizację, w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi jako pierwsze.

3. W ramach umowy przewiduje się zakup:

- 1) około **40 sztuk** biletów lotniczych na trasach: Warszawa – kraje Unii Europejskiej,
- 2) około **40 sztuk** biletów lotniczych na trasach: Warszawa – Europa (kraje poza UE),
- 3) około **20 sztuk** biletów lotniczych na trasach zagranicznych: poza Europą,
- 4) około **10 sztuk** biletów lotniczych na trasach krajowych,
- 5) około **1300** zagranicznych miejsc hotelowych,

4. Przez określenie „jeden bilet” należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.

5. Miejsce hotelowe należy rozumieć jako dobę hotelową wraz ze śniadaniem.

6. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:

II. Bilety lotnicze

- 1) Wykonawca zobowiązany jest do organizowania 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, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe).
- 2) Wykonawca zobowiązany jest do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów.
- 3) Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie lub e-mailem. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
- 4) Bilety wystawiane będą w formie e-biletów.
- 5) Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
- 6) Bilety lub karty pokładowe Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w umowie adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej - na 6 godzin przed planowaną podróżą.
- 7) W przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet/y umożliwiający/ce rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi/szą być dostępny/e w

- przedstawicielstwie Wykonawcy lub danej linii lotniczej na terenie portu lotniczego, z którego rozpoczyna się podróż.
- 8) W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
 - 9) 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.
 - 10) Wykonawca zobowiązany jest do proponowania co najmniej trzech połączeń:
 - a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek;
 - b) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu przelotu/przejazdu,
 - c) optymalnego połączenia – propozycja Wykonawcy.
 - 11) Wykonawca wskaże Zamawiającemu wyłącznie połączenia, w których lotnisko docelowe znajduje się najbliżej centrum miasta docelowego, chyba że Zamawiający w danym wypadku postanowi inaczej.
 - 12) Na żądanie Zamawiającego i po udzieleniu przez niego informacji co do ilości pasażerów z niepełnosprawnościami, którzy będą odbywali planowany lot oraz specjalnych potrzeb wynikających z rodzaju ich niepełnosprawności, Wykonawca dokona rezerwacji określonej ilości biletów z wybraniem opcji asysty dla osoby niepełnosprawnej, zapewniającej tym osobom adekwatną do rodzaju ich niepełnosprawności pomoc na lotniskach i w trakcie lotu.
 - 13) Wykonawca przedstawi Zamawiającemu połączenia, w których przylot i wylot odbywają się z tego samego lotniska, np. jeżeli start z Warszawy (Okęcie) do Londynu (Heathrow), to powrót z Londynu (Heathrow) do Warszawy (Okęcie), chyba że Zamawiający w danym wypadku postanowi inaczej,
 - 14) Serwis telefoniczny (Call Center) zapewniony będzie w systemie 24 godziny 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, dokonać jej zmiany lub ją anulować.
 - 15) Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji zawierającej informacje:
 - a) o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;
 - b) o miejscu i terminie (data, godzina) wylotu;
 - c) o miejscu i terminie (data, godzina) przylotu;
 - d) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych - o łącznym czasie trwania lotu;
 - e) w przypadku połączeń wieloetapowych - o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data, godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;
 - f) o klasie biletu oraz warunkach taryfy;
 - g) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w złotych polskich (PLN). W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;
 - h) terminie wykupu biletu w określonej cenie;
 - i) o możliwości i warunkach anulowania biletu;
 - j) o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu,
 - k) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;
 - l) o możliwości zmiany trasy podróży.
 - 16) Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na

- podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.
- 17) Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
 - 18) Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu oraz rezygnacji z lotu przed określonym terminem, oraz dokonywać zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych potrąceń pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej.
 - 19) Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu dokonywanie odprawy online i informować o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania.
 - 20) Wykonawca jest zobowiązany do bieżącego informowania Zamawiającego o dokonanych rezerwacjach oraz przypominać o terminie wygaśnięcia dokonanych rezerwacji biletów, najpóźniej na 48 godzin przed terminem ich wygaśnięcia pocztą elektroniczną.

III. Rezerwacja i sprzedaż miejsc hotelowych poza granicami Polski.

- 1) W ramach świadczonych przez Wykonawcę usług dotyczących rezerwacji pokoi hotelowych i sprzedaży miejsc hotelowych za granicą Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania standardu hotelu, lokalizacji i otrzymywania voucherów.
- 2) Wykonawca jest zobowiązany każdorazowo przedstawić nie mniej niż 3 warianty cenowe możliwości dokonania rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych, do wyznaczonej przez Zamawiającego kwoty. W przypadku, gdy Zamawiający wskaże konkretny hotel, Wykonawca nie ma obowiązku przedstawiać 3 różnych propozycji. Na życzenie Zamawiającego Wykonawca dokona rezerwacji miejsc hotelowych z wyłączeniem śniadań.
- 3) Wykonawca jest zobowiązany przedstawić Wykonawcy dostępne w danej lokalizacji hotele o wskazanym przez Zamawiającego standardzie, zgodnie z wewnętrznymi regulacjami w sprawie wyjazdów służbowych oraz z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej. W przypadku braku miejsc w hotelu w standardzie wskazanym przez Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest do wskazania alternatywnych możliwości rezerwacji pokoi hotelowych wraz ze szczegółową kalkulacją cenową.
- 4) Rezerwacja, sprzedaż i dostawa miejsc hotelowych ze śniadaniami, odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie lub e-mailem. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
- 5) Serwis telefoniczny (Call Center) zapewniony będzie w systemie 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dotyczące rezerwacji, w tym ją anulować.
- 6) Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji.
- 7) Na żądanie Zamawiającego Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia tylko ofert hoteli posiadających udogodnienia dla osób niepełnosprawnych.
- 8) Przez udogodnienia dla osób niepełnosprawnych, o których mowa w pkt. 7, należy rozumieć minimalne wymagania z zakresu dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej, służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wskazane w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r, o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062).

IV. Wymagania dodatkowe:

- 1) Wykonawca udostępni Zamawiającemu serwis telefoniczny (Call Center).
- 2) Zamawiający ma prawo:
 - a) zrealizowania zakupu lub części zakupu biletów/miejsc hotelowych, w co najmniej 50% wartości umowy; zakup pozostałej ilości biletów/ miejsc hotelowych zależy będzie od potrzeb Zamawiającego (prawo opcji). Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tytułu nie wykorzystania pełnej wartości umowy;
 - b) zwiększenia bądź zmniejszenia ilości rezerwacji, zakupu i dostawy biletów, miejsc hotelowych pod warunkiem nie przekroczenia wartości umowy - Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
 - c) weryfikacji propozycji lotów, przejazdów, miejsc hotelowych i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to może zażądać od Wykonawcy nowej korzystniejszej propozycji.
- 3) Wykonawca będzie pośredniczył pomiędzy Zamawiającym a przewoźnikiem w sprawach reklamacyjnych.
- 4) W przypadku gdy Wykonawca nie dostarczy biletów/potwierdzenia rezerwacji miejsc hotelowych w terminie, Zamawiającemu przysługiwać będzie możliwość skorzystania z usługi u podmiotu trzeciego oraz roszczenie do Wykonawcy o zwrot kosztów zakupu usługi.
- 5) Na życzenie Zamawiającego Wykonawca sporządzać będzie miesięczne raporty w zakresie dokonanych rezerwacji lub wystawionych przez Wykonawcę faktur.
- 6) Wykonawca zagwarantuje, bez naliczenia dodatkowych kosztów obsługi, w przypadkach losowego przedłużenia czasu podróży, odwołania rejsu, itp., pomoc organizacyjną dla pracowników Zamawiającego związaną z bezgotówkowym uzyskaniem noclegu, zmianą biletu lotniczego itp.
- 7) Wykonawca jest zobowiązany do dokonywania z własnych środków przedpłat żądanych przez przewoźników lub hotele. Wniesione przedpłaty zostaną rozliczone w jednostkowych cenach za dane rezerwacje.
- 8) Wykonawca jest zobowiązany do zwrotu biletu lotniczego w przypadku odwołania wyjazdu, zwrotu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy – zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej.