

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

I. Podmiot zamawiający usługi

1. Podmiotem udzielającym zamówienia publicznego na usługi, rezerwacji, zakupu i dostarczania biletów lotniczych krajowych i zagranicznych oraz pośredniczenia w uzyskiwaniu wiz dla delegatów jest Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii (zwane dalej Zamawiającym).
2. W imieniu Zamawiającego poszczególne usługi są zlecane przez komórki organizacyjne (departamenty, biura, stanowiska do spraw, Ministerstwa Przedsiębiorczości i Technologii), na podstawie odrębnych zleceń.

II. Przedmiot zamówienia

W ramach zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia następujących usług: rezerwacji, zakupu i dostarczania Zamawiającemu biletów lotniczych krajowych i zagranicznych oraz opcjonalnie (na zlecenie Zamawiającego) w pośredniczenie w uzyskiwaniu wiz dla delegatów Ministerstwa Przedsiębiorczości i Technologii.

Zamawiający przewiduje, że bilety lotnicze na poszczególnych rodzajach tras stanowić będą:

- bilety na loty krajowe – ok. 4%
- bilety na loty europejskie – ok. 80%
- bilety na loty międzykontynentalne – ok. 16 %

Pod nazwą **jeden bilet** należy rozumieć bilet na trasie „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zamawiania biletów „w jedną stronę”.

Cena biletu – obejmuje w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za lot pasażera ze standardowym bagażem rejestrowanym (chyba, że Zamawiający wskaże inaczej), podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem

Opłata transakcyjna – wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie wszystkich usług związanych z wystawieniem jednego biletu lotniczego (krajowego lub zagranicznego) lub uzyskaniem wizy. Do opłaty transakcyjnej nie wlicza się ceny biletu lub opłaty za wizę.

Podana przez wykonawcę w ofercie wysokość opłaty transakcyjnej w zł brutto będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia.

Opust cenowy – wyrażony w procentach opust od cen biletów przewoźnika, oferowany przez wykonawcę. Wykonawca będzie zobowiązany odliczać opust od ceny netto każdego biletu lotniczego. Podana przez wykonawcę w ofercie wysokość opustu będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia.

III. Obowiązki Wykonawcy

A. Rezerwacja, zakup, dostarczenie biletów lotniczych, anulowanie lub zmiana biletu

W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. Przedstawienia (za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany przez Zamawiającego) w terminie **nie dłuższym niż 2 h**, licząc od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania w formie e-mailowej lub telefonicznej, **minimum trzech propozycji najkorzystniejszych cenowo połączeń** występujących na rynku uwzględniając w szczególności:
 - a) promocje przewoźników,
 - b) ulgi w ramach programów lojalnościowych, w których uczestniczy Ministerstwo, czy wykorzystanie zgromadzonych punktów,
 - c) oferty tanich linii lotniczych,
 - d) wymóg wskazania nie kolidujących ze sobą połączeń (w przypadku podróży wieloetapowych),
 - e) najkrótsze czasowo połączenia na danej trasie,
 - f) informacje przekazane przez Zamawiającego dotyczące czasu rozpoczęcia i zakończenia podróży i innych preferencji (np. wielkości i ciężaru bagażu).

2. W przedstawionej propozycji powinny zostać wyszczególnione wszystkie koszty i prowizje związane z realizacją danego zamówienia. Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów lotniczych oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet, obowiązujących na dzień zgłoszenia zapytania przez Zamawiającego, o którym mowa w ust. 1.

Jeżeli w wyniku przeprowadzonej przez Zamawiającego weryfikacji okaże się, że oferowana przez Wykonawcę całkowita cena biletu lotniczego jest wyższa od całkowitej ceny biletu lotniczego oferowanego na rynku, a wyszukanej przez Zamawiającego, która spełnia wszystkie wymagania Zamawiającego postawione w zleceniu dla Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do:

- a) sprzedaży oferowanego biletu po cenie najkorzystniejszej propozycji na rynku wyszukanej przez Zamawiającego (do tej ceny dodana zostanie opłata transakcyjna) oraz
- b) zapłaty Zamawiającemu kary umownej w wysokości 50% wartości oferowanej przez Wykonawcę propozycji całkowitej ceny biletu, który został negatywnie zweryfikowany przez Zamawiającego (nie wliczając opłaty transakcyjnej).

Dokonania wstępnej rezerwacji biletu wskazanego przez Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego zlecenia rezerwacji przekazanego drogą mailową. W razie wątpliwości poczytuje się, że zlecenie oraz wszelka inna korespondencja zostały doręczone Wykonawcy skutecznie przez Zamawiającego pocztą elektroniczną, jeżeli zostały one przesłane przez Zamawiającego na dane teleadresowe wskazane w umowie.

3. Dostarczenia Zamawiającemu za pośrednictwem poczty elektronicznej potwierdzenia rezerwacji ze wskazaniem, w szczególności:

- ceny za dane zlecenie obejmujące wszystkie koszty związane z jego realizacją,
- terminu wykupu biletu zgodnego z ofertą Wykonawcy (min 24 godzinnego, chyba, że wylot planowany jest w krótszym terminie),

niezwłocznie, lecz nie później niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania rezerwacji.

4. Umożliwienia Zamawiającemu, zgodnie z zasadami przewoźnika, zmiany rezerwacji: klasy, czasu, miejsca rozpoczęcia i/lub zakończenia podróży, terminu podróży oraz danych pasażera. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu potwierdzenia zmiany rezerwacji ze wskazaniem całkowitej ceny za dane zlecenie oraz terminu wykupu biletu za pomocą poczty elektronicznej niezwłocznie, lecz nie później niż 1 godzinę od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania zmiany rezerwacji. Wszelkie koszty operacyjne w/w zmian nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy;
5. Zakupu biletów lotniczych zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym i określonymi przez Zamawiającego w zleceniu stanowiącym załącznik nr 1 do SOPZ (po zawarciu umowy załącznik nr 5 do umowy);
6. Przekazania biletów elektronicznych za pomocą poczty elektronicznej w terminie nie dłuższym niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia wykupu biletu. Bilety papierowe zostaną wystawione w przypadku, gdy na danej trasie nie ma możliwości wystawienia biletu elektronicznego i zostaną dostarczone do siedziby Zamawiającego lub w inne miejsce wskazane przez Zamawiającego na terenie Warszawy w terminie określonym przez Zamawiającego, jednak nie później niż na 24 godziny przed planowanym wylotem. W wyjątkowych sytuacjach, gdy podróż będzie się rozpoczynać w innym miejscu niż Warszawa bądź poza granicami kraju, bilet powinien być dostępny w przedstawicielstwie linii lotniczej na lotnisku, z którego jest zaplanowany wylot, lub dostarczony odbiorcy w inny sposób, uzgodniony z Zamawiającym, umożliwiający rozpoczęcie podróży;
7. Anulowania lub zmiany zakupionego biletu zgodnie z zasadami przewoźnika, u którego wykupiono bilet. Wszelkie koszty operacyjne anulowania lub zmiany biletu nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy. W sytuacji, w której zmiana biletu wiązać się będzie z koniecznością dokonania ponownej rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty.
8. Na życzenie Zamawiającego, skompletowania i odbioru dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy we współpracy z Zamawiającym, terminowego złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy, dostarczenia wizowych paszportów z otrzymaną wizą do miejsca i w terminie wskazanym przez Zamawiającego, uiszczenia w imieniu Zamawiającego opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizy, poinformowania Zamawiającego o przewidywanym okresie procedury wizowania.
9. W przypadku przekroczenia terminów określonych w pkt 1, 2, 3, 4 i 6, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 250.00 zł brutto za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia. Kara ta nie dotyczy terminu dostarczenia biletu w wersji papierowej o którym mowa w pkt 6.

B. Wyznaczenie pracowników do obsługi Ministerstwa *Przedsiębiorczości i Technologii*

1. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do wyznaczenia pracowników i wydzielenia:
 - a) adresu e-mail w celu dokonania rezerwacji, zakupu i dostarczania biletów lotniczych dla pracowników Ministerstwa Przedsiębiorczości i Technologii – czynnego całodobowo, 7 dni w tygodniu;
 - b) linii telefonicznej w celu dokonywania wstępnej rezerwacji, wyjaśnień, dla pracowników Ministerstwa Przedsiębiorczości i Technologii – czynnej w dni robocze w w godzinach 7:00 – 18:00.
 - c) telefonicznej linii alarmowej – czynnej całodobowo 7 dni w tygodniu,

- d) adresu e-mail w celu dokonywania ew. reklamacji, wyjaśnień oraz innej korespondencji z przedstawicielem Zamawiającego, czynnej w dni robocze w godzinach 7:00 – 18:00.
2. Wykonawca zobowiązany będzie do dokonywania na rzecz Zamawiającego czynności wymienionych w Rozdziale III lit. A SOPZ:
- w dni robocze (za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8.00 do 20.00.
 - w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze w godzinach od 20.00 do 8.00 dnia następnego.
- Wykonawca zapewni dyżurny numer telefonu, pod którym będzie dostępna osoba, dokonująca na rzecz Zamawiającego – w sytuacjach niezależnych od Zamawiającego, a nie dających się wcześniej przewidzieć – czynności wymienionych w Rozdziale III lit. A SOPZ;
3. Wykonawca przekaże Zamawiającemu imiona i nazwiska wyznaczonych do nadzoru nad realizacją umowy pracowników, numery linii telefonicznych oraz adresy e-mail najpóźniej w dniu zawarcia umowy;
4. Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę osób obsługujących niniejsze zamówienie, mając na uwadze przewidywaną konieczność równoległej realizacji więcej niż jednego zlecenia.
5. Osoby, o których mowa w ust. 1 muszą być zatrudnione na umowę o pracę, przez cały okres realizacji zamówienia.

C. Przekazywanie faktur i sprawozdań

W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. Dostarczenia faktur VAT w formie papierowej lub elektronicznej (zgodnie z decyzją Zamawiającego) za bilety lotnicze do siedziby Zamawiającego, do jego komórki organizacyjnej wskazanej w zleceniu (na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail). Na fakturze VAT w opisie usługi muszą być wyszczególnione w szczególności:
 - rodzaj biletu lotniczego (transkontynentalny, europejski, krajowy)
 - nr biletu,
 - destynacja,
 - data wylotu i przylotu,
 - klasa rezerwacji (business, ekonomiczna)
 - imię i nazwisko pasażera, nazwa komórki organizacyjnej zlecającej usługę,
 - cena całkowita biletu,
 - kwoty będące opłatami transakcyjnymi za wykonane usługi ,
 - kwota opustu cenowego
2. Przekazywania za pomocą poczty elektronicznej Zamawiającemu do 10 dnia każdego miesiąca zbiorczego zestawienia zleceń zrealizowanych w miesiącu poprzednim, zgodnie z wzorem zbiorczego zestawienia stanowiącym załącznik nr 2 do SOPZ (po zawarciu umowy załącznik nr 6 do umowy);
3. Przedstawienia w formie pisemnej na każdorazowe wezwanie Zamawiającego poświadczenia uzyskania wykazanej w zestawieniu: ceny taryfowej przewoźnika, opłat lotniskowych, podatków oraz innych opłat i należności zapłaconych przewoźnikowi przez Wykonawcę dotyczących wybranego przez Zamawiającego zrealizowanego zlecenia.

D. Inne obowiązki Wykonawcy

1. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do: przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacji dot. przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, a w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych.

E. Pozostałe

Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA) w zakresie zakupu biletów lotniczych. Najpóźniej w dniu zawarcia umowy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu aktualny dokument potwierdzający przynależność do IATA (International Air Transport Association) lub autoryzację IATA.

Lista załączników:

Załącznik nr 1 – Wzór zlecenia

Załącznik nr 2 – Wzór zestawienia miesięcznego wykonanych zleceń

Zlecenie na realizację usługi biletowej	
Zamawiający	Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii pl. Trzech Krzyży 3/5 00-507 Warszawa NIP 7010797920
Departament	
Wykonawca	

Numer zlecenia	Kolejny numer zlecenia\skrót nazwy departamentu\rok		
Data zlecenia			
Imię i nazwisko pasażera			
Trasa przelotu			
Ilość dopuszczalnych przesiadek		Maksymalny czas trwania przelotu	
Data wylotu		Godzina wylotu	
Data powrotu		Godzina powrotu	
Klasa¹		Nr rezerwacji	

Całkowite wynagrodzenie Wykonawcy za usługę²	
--	--

Źródło finansowania			
W uzgodnieniu z ³		Akceptacja ⁴	
Podpis Głównego Księgowego			

¹ Bilet w klasie z możliwością dokonywania zmian

² Wynagrodzenie za usługę biletową

³ Podpis osoby posiadającej upoważnienie do dysponowania środkami finansowymi w przypadku gdy osoba akceptująca ich nie posiada

W przypadku zlecenia dot. dyrektorów, zastępców dyrektorów, pracowników Ministerstwa i innych osób delegowanych – podpisuje dyrektor lub zastępca dyrektora