

Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest rezerwacja i dostarczanie biletów lotniczych i kolejowych dla delegatów na potrzeby Kancelarii Prezesa Rady Ministrów.
2. W ramach przedmiotu zamówienia przewiduje się zakup:
 - a) **250 sztuk** biletów lotniczych na trasach zagranicznych: **Polska- Europa (kraje UE)-Polska lub odwrotnie,**
 - b) **50 sztuk** biletów lotniczych na trasach zagranicznych: **Polska-Europa (kraje poza UE) - Polska lub odwrotnie,**
 - c) **50 sztuk** biletów lotniczych na trasach zagranicznych: **Polska-kraje poza Europą-Polska lub odwrotnie,**
 - d) **30 sztuk** biletów lotniczych na trasach krajowych,
 - e) **20 sztuk** biletów kolejowych na trasach zagranicznych,
 - f) **100 sztuk** biletów kolejowych na trasach krajowych.
4. Pod nazwą jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.
5. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:

I 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 i dostarczania biletów.
- 3) Rezerwacja, zakup i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem, lub przy pomocy udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim, narzędzia online. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
- 4) Bilety wystawiane będą w postaci e-biletów lub w postaci papierowej. O postaci wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający.
- 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 (plik PDF) lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej - na 4 godziny przed planowaną podróżą.
- 7) W przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet/y umożliwiający/e rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi 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.

11) Wykonawca zobowiązany jest do proponowania optymalnego połączenia oraz na żądanie Zamawiającego, co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:

- a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań oraz przesiadek;
- b) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu lotu.

13) Narzędzie online będzie dostępne 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiała Zamawiającego, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):

- a) wyszukiwanie interesujących ją połączeń lotniczych, (baza oferowanego narzędzia online, musi zawierać również ofertę tzw. tanich linii lotniczych low cost).
- b) dokonywanie rezerwacji biletów lotniczych,
- c) anulowanie rezerwacji,
- d) dokonywanie zmiany terminu, miejsca podróży, a także danych pasażera,
- e) weryfikowanie propozycji Wykonawcy,
- f) wykupu i wygenerowania biletu lotniczego.

14) W ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać co najmniej następujące 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.
- m) informowanie o zbliżających się terminach wykupu i złożonych rezerwacjach.

15) Serwis telefoniczny (Call Center) zapewniony będzie w systemie 24 h 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, lub dokonać jej zmiany.

16) Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji zawierającej informacje, o których mowa w ppkt 14).

17) Założona rezerwacja biletów lotniczych, nie potwierdzona przez osobę upoważnioną do wykupu biletów, zostanie automatycznie anulowana bez zobowiązań finansowych (dotyczy to zarówno rezerwacji założonej przez kasjerów jak i narzędzie online).

18) 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, obsługi portów lub z przyczyn losowych.

19) Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie zakupu biletów lotniczych.

20) Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu, oraz rezygnacji z lotu przed określonym terminem oraz dokonywanie zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych potrąceń pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej.

21) Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu dokonywanie odprawy online i informować o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania.

22) Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia (za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany przez Zamawiającego) w terminie nie dłuższym niż 2 h 30 min, licząc od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania w formie e-mailowej lub telefonicznej, minimum dwóch propozycji najkorzystniejszych cenowo połączeń lotniczych.

23) Wykonawca zobowiązany jest do dokonania złożenia rezerwacji biletu lotniczego wskazanego przez Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 2 h 30 min, licząc od momentu otrzymania przez Zamawiającego zlecenia rezerwacji przekazanego drogą mailową. W razie wątpliwości uważa 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.

II Bilety kolejowe

1) Wykonawca zobowiązany jest do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, zakupu i dostawy biletów.

2) Rezerwacja, zakup i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem, lub przy pomocy udostępnionego w języku polskim, narzędzia online. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.

3) Bilety wystawiane będą w postaci e-biletów lub w postaci papierowej. O postaci wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający.

4) Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.

5) Bilety 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 4 godziny przed planowaną podróżą.

6) W przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet/y umożliwiające rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi być dostępny w przedstawicielstwie Wykonawcy lub danego przewoźnika kolejowego na terenie „portu” kolejowego, z którego rozpoczyna się podróż.

7) W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.

8) 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.

9) Wykonawca zobowiązany jest do proponowania optymalnego połączenia oraz na żądanie Zamawiającego, co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:

- a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek;
- b) najtańszego połączenia.

11) Narzędzie online będzie dostępne 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiała Zamawiającemu, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):

- a) wyszukiwanie interesujących ją połączeń kolejowych,
- b) dokonywanie rezerwacji biletów kolejowych,
- c) anulowanie rezerwacji,
- d) dokonywanie zmiany terminu, miejsca podróży a także danych pasażera,
- e) weryfikowanie propozycji Wykonawcy,
- f) dokonywanie rezerwacji/zakupu przejazdów kolejowych z uwzględnieniem zniżek na zakup biletów PKP posiadanych/zakupionych przez Zamawiającego lub pasażerów.

12) W ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać, co najmniej następujące informacje:

- a) o przewoźniku świadczącej usługę przewozu;
- b) o miejscu i terminie (data, godzina) odjazdu pociągu;
- c) o miejscu i terminie (data, godzina) przyjazdu pociągu;
- d) o czasie trwania przejazdu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania przejazdu;
- e) w przypadku połączeń wieloetapowych - o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data, godzina) przyjazdu i odjazdu;
- f) 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 odjazdu, przyjazdu,
- k) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;
- l) o możliwości zmiany trasy podróży.

m) informowanie o zbliżających się terminach wykupu i złożonych rezerwacji

13) 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 podróży, na którą dokonano rezerwacji.

14) Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji zawierającej informacje, o których mowa w ppkt 12).

15) 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.

16) Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zwrocie biletów kolejowych, lub przy zmianie terminu podróży.

17) Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia (za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany przez Zamawiającego) w terminie nie dłuższym niż 2 h 30 min, licząc od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania w formie e-mailowej lub telefonicznej, minimum dwóch propozycji najkorzystniejszych cenowo połączeń kolejowych.

18) Wykonawca zobowiązany jest do realizacji dyspozycji wykupu biletu kolejowego wskazanego przez Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 2 h 30 min, licząc od momentu otrzymania przez Zamawiającego zlecenia realizacji wykupu przekazanego drogą mailową. W razie wątpliwości uważa się, że zlecenie oraz wszelka inna korespondencja zostały doręczone Wykonawcy skutecznie przez Zamawiającego pocztą elektroniczną, jeżeli zostały one przesłane przez Zamawiającego na dane teled adresowe wskazane w umowie.

III. Wymagania dodatkowe:

1. Wykonawca udostępni Zamawiającemu:

- a) dostęp do narzędzia online w języku polskim oraz przeprowadzi na żądanie Zamawiającego w terminie ustalonym, szkolenie z jego obsługi, w wymiarze czasowym niezbędnym do przekazania pełnej wiedzy maksymalnie 3 osobom docelowo korzystającym z niego;
- b) w formie elektronicznej i w języku polskim podręcznik - instrukcję obsługi narzędzia online;
- c) serwis telefoniczny (Call Center).

2. Zamawiający ma prawo do:

- a) zwiększenia bądź zmniejszenia ilości rezerwacji, zakupu i dostawy biletów pod warunkiem nie przekroczenia wartości umowy; Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
- b) weryfikacji propozycji lotów, przejazdów 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. Wykonawca dokona wszelkich starań, ażeby Zamawiający został objęty programem lojalnościowym za pośrednictwem, którego dokonując zakupu biletów lotniczych, kolejowych związanych z zagraniczną/krajową podróżą służbową, na otwarte w programie konto Zamawiającego wpływać będą punkty, które następnie Zamawiający będzie mógł wykorzystać na zasadach określonych w danym programie lojalnościowym.

W przypadku objęcia programem lojalnościowym Zamawiającego obowiązek naliczania każdorazowego biletu do odpowiedniego programu lojalnościowego będzie spoczywał na Wykonawcy. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia wszelkiej pomocy każdorazowo, przy wykorzystaniu punktów zgromadzonych przez Zamawiającego, w szczególności przy zamianie punktów na bilety – nagrody, w sytuacji, w której istnieje konieczność dokonania dodatkowej opłaty. Rozliczenie nastąpi na podstawie prawidłowo wystawionej faktury, o której mowa w § 4 ust. 10 umowy zawartej pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.

5. W przypadku gdy Wykonawca nie dostarczy biletów w terminie, Zamawiającemu przysługiwać będzie możliwość skorzystania z usługi u podmiotu trzeciego oraz roszczenie do Wykonawcy zwrot kosztów zakupu usługi.

6. Zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie stosunku pracy osoby lub osób wykonujących czynności kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji biletów, zakupu i dostawy biletów wskazanych przez Zamawiającego w zakresie realizacji zamówienia na umowę o pracę, określone w umowie w sprawie niniejszego zamówienia publicznego, w tym czynności rezerwacji zakupu i sukcesywnej dostawy biletów.