**Załącznik nr 1**

**do umowy nr…. ………….**

**z dnia …………..**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**
   1. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa organizacja podróży krajowych i zagranicznych dla pracowników Ministerstwa Sprawiedliwości oraz osób uczestniczących w organizowanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości spotkaniach finansowanych ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021.
   2. Na organizację podróży składać się będzie:
2. rezerwacja, zakup i dostarczenie Zamawiającemu biletów lotniczych, kolejowych i autobusowych (ewentualnie biletów na inne środki transportu, jeżeli jest to niezbędne do odbycia podróży) z oraz do miejsca wskazanego przez Zamawiającego; Zamawiający może zlecić Wykonawcy organizację transferów miejscowych,
3. rezerwacja noclegów w obiektach w krajach Europejskiego Obszaru Gospodarczego, Szwajcarii i krajach stowarzyszonych z Unią Europejską, wraz z dostarczaniem Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji noclegu/vouchera zarezerwowanego pokoju w obiekcie.
   1. Zamawiający w trakcie trwania Umowy planuje zrealizować podróże **dla 150 osób, w tym podróże krajowe dla 50 osób oraz podróże zagraniczne dla 100 osób**.
4. **WYMAGANIA OGÓLNE**

1) W trakcie wykonywania Umowy Wykonawca:

* + 1. jest zobowiązany do ścisłej współpracy z Zamawiającym na każdym etapie wykonywania Umowy,
    2. jest zobowiązany do obsługi Zamawiającego w celu składania zamówień **w dni robocze, od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-17.00** pod wskazanym w Umowie numerem telefonu oraz wskazanym w Umowie adresem e-mail,
    3. zapewni czas reakcji na zgłoszone zamówienie w zakresie transportu i noclegów, określony w Ofercie Wykonawcy. Czas ten nie może być dłuższy niż **3 godziny** dla podróży indywidualnych (do 9 osób) i dłuższy niż **24 godziny** dla podróży grupowych (od 10 osób):
       1. czas reakcji liczony jest od momentu dokonania przez Zamawiającego zgłoszenia telefonicznego za potwierdzeniem drogą elektroniczną lub od momentu przesłania przez Zamawiającego zgłoszenia na wskazany w Umowie adres e-mail Wykonawcy,
       2. w przypadku, gdy deklarowany przez Wykonawcę czas reakcji kończy się po godzinie 17.00, jego bieg zostaje wstrzymany i liczy się dalej od godziny 8.00 kolejnego dnia roboczego; za dzień roboczy przyjmuje się dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo uznanych za dni wolne od pracy.
    4. zapewni osobom będącym w podróży **całodobowy** kontakt telefoniczny z Wykonawcą pod telefonem alarmowym, o którym mowa w Umowie,
    5. jest zobowiązany do zachowania najwyższej staranności i działania zgodnie z obowiązującym stanem prawnym,
    6. odpowiada za wszelkie zobowiązania formalno-prawne wobec podmiotów z nim współpracujących przy lub na rzecz wykonywania Umowy,
    7. zapewni obsługę grup zgodnie z zasadami określonymi w **ust. 3 (Wymagania szczegółowe) pkt 3,**
    8. informuje Zamawiającego o wszelkich wydarzeniach i okolicznościach mogących mieć wpływ na przebieg i warunki podróży oraz pobytu uczestników,
    9. dba o interes Zamawiającego, w tym uwzględnia ekonomiczne możliwości Zamawiającego przy dokonywaniu zakupów i rezerwacji,
    10. reprezentuje Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych, dotyczących m.in. przewozów realizowanych na podstawie sprzedawanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych,
    11. udzieli bezzwłocznie wszelkiej pomocy uczestnikom podróży w przypadku problemów związanych z realizacją usługi.

1. **WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE**
   1. **Rezerwacja noclegów (informacje dotyczące podróży indywidualnych i grupowych):**
      1. do zadań Wykonawcy należy wyszukiwanie i dokonywanie rezerwacji miejsc noclegowych w obiektach w kraju i za granicą wraz z dostarczaniem potwierdzenia rezerwacji noclegu / vouchera zarezerwowanego pokoju w obiekcie do siedziby Zamawiającego lub miejsca wskazanego przez Zamawiającego drogą elektroniczną; Wykonawca dostarczy potwierdzenie rezerwacji noclegu /voucher, drogą elektroniczną lub do siedziby Zamawiającego (jeśli muszą być wystawione w formie papierowej), najpóźniej **24 godziny** przed godziną rozpoczęcia podróży, a w sytuacji gdy Zlecenie zostało złożone w terminie uniemożliwiającym przesłanie biletu w tym terminie - **6 godzin** przed godziną rozpoczęcia podróży - w godzinach pracy Zamawiającego,
      2. Wykonawca zarezerwuje noclegi w obiektach zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego (tzn. z uwzględnieniem zmniejszenia lub zwiększenia ich liczby), na podstawie zamówień przekazywanych przez Zamawiającego do Wykonawcy pocztą elektroniczną e-mail lub telefonicznie za potwierdzeniem drogą elektroniczną; wybór sposobu przekazywania zamówień należeć będzie do Zamawiającego,
      3. Wykonawca zobowiązuje się do realizowania zamówienia z uwzględnieniem zasady oszczędnego gospodarowania środkami Zamawiającego, jednak z zachowaniem wymaganego standardu usług; ceny noclegów muszą być zgodne z limitami określonymi w *Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej* (Dz. U. z 2013 r. poz. 167 i z 2022 r. poz. 1481)*,* **zwanym dalej: „Rozporządzeniem”**, w tym w szczególności Wykonawca jest zobowiązany zapewnić optymalną organizację podróży pod względem ceny, standardu i realizacji polityki wewnętrznej Zamawiającego,
      4. w przypadku, gdy brak będzie możliwości zakwaterowania w obiekcie, którego cena mieści się w limicie z *Rozporządzenia*, na wniosek Zamawiającego Wykonawca zapewni nocleg w droższym obiekcie,
      5. Wykonawca zarezerwuje noclegi w obiektach na terenie RP posiadających przyznaną kategorię min. 3-gwiazdkową (zgodnie z kategoryzacją obiektów konferencyjno-hotelowych/hoteli wskazaną w *Rozporządzeniu Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r.* *w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie* (Dz. U. z 2017 r. poz. 2166), a za granicą noclegi w obiektach o porównywalnej kategorii gwiazdkowej,
      6. Wykonawca zarezerwuje noclegi w pokojach spełniających następujące warunki:
      7. pokoje jednoosobowe z węzłem sanitarnym lub pokoje dwuosobowe z węzłem sanitarnym do wykorzystania przez jedną osobę,
      8. w szczególnych przypadkach, po uzyskaniu zgody Zamawiającego, dopuszcza się umieszczenie dwóch lub więcej osób w pokoju dwu- lub wieloosobowym z węzłem sanitarnym,
      9. w odpowiedzi na Zlecenie wykonawca zaproponuje co najmniej dwa obiekty do wyboru przez Zamawiającego.
      10. zaproponowany przez Wykonawcę obiekt musi być dobrze skomunikowany z miejscem odbywania się spotkania; musi znajdować się w odległości **do 5 km** od miejsca spotkania (wg wskazań Google Maps https://maps.google.com dla drogi pokonywanej samochodem), z zastrzeżeniem, że za zgodą Zamawiającego może to być dalsza odległość; Zamawiający każdorazowo dokona oceny skomunikowania zaoferowanego przez Wykonawcę obiektu w oparciu o informacje (czas dotarcia/dojście i/lub dojazd środkami komunikacji do obiektu zaoferowanego przez Wykonawcę) uzyskane ze strony internetowej<https://maps.google.com>,
      11. Zamawiający zastrzega możliwość zaproponowania konkretnego obiektu, w wyniku czego Wykonawca musi zarezerwować noclegi we wskazanym obiekcie,
      12. Wykonawca zobowiązany jest do rezerwacji noclegów ze śniadaniem; na życzenie Zamawiającego Wykonawca dokona rezerwacji miejsc noclegowych z wyłączeniem śniadań,
      13. jeśli to konieczne, Wykonawca rezerwuje noclegi w obiektach również podczas transferów miejscowych dla osób podróżujących,
      14. w przypadku, gdy niemożliwe jest zarezerwowanie noclegów dla wszystkich uczestników w jednym obiekcie, Wykonawca zobowiązany jest do zarezerwowania brakujących miejsc w obiekcie o takiej samej kategorii gwiazdkowej, zlokalizowanym możliwie najbliżej pierwszego obiektu,
      15. Zamawiający po zaakceptowaniu propozycji noclegu Wykonawcy dostanie potwierdzenie rezerwacji noclegu / voucher na obiekt potwierdzający jego rezerwację wraz z numerem rezerwacji oraz umożliwiający skorzystanie z noclegu w terminie określonym w **§ 7 ust. 2** Umowy; na potwierdzeniu rezerwacji noclegu / voucherze będzie zamieszczony alarmowy numer telefonu, o którym mowa w Umowie,
      16. opłata za obiekt będzie obejmowała wszystkie koszty związane z noclegiem,
      17. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokonanej rezerwacji pod względem lokalizacji, standardu obiektu lub bezpieczeństwa,
      18. rezerwacje noclegów dla Zamawiającego będą dokonywane po najniższych cenach, możliwych do uzyskania przez Wykonawcę za pośrednictwem systemów rezerwacyjnych lub na podstawie umów zawartych przez Wykonawcę z obiektami,
      19. przez cenę rezerwacji obiektu rozumie się cenę uzyskaną za pośrednictwem systemów rezerwacyjnych, cenę wynegocjowaną z obiektem na podstawie zawartej umowy lub cenę dnia obowiązującą w obiekcie w dniu dokonywania rezerwacji podanej do publicznej wiadomości przez obiekt, np. w cennikach lub na stronie internetowej, w zależności od tego, która z tych cen jest najniższa; Wykonawca zobowiązany będzie na żądanie Zamawiającego udokumentować, że zaoferowana przez niego cena jest ceną rezerwacji obiektu,
      20. Zamawiający będzie uiszczał zapłatę za faktyczne wykorzystane noclegi zgodnie z zamówioną rezerwacją,
      21. Wykonawca będzie zobowiązany do regulowania należności z tytułu dokonania rezerwacji i zapewnienia noclegów ze środków własnych i będzie dokonywał rozliczenia z Zamawiającym na zasadach określonych w Umowie,
      22. Zamawiający przewiduje zakup:
2. miejsc noclegowych w obiektach krajowych – maksymalnie **50** sztuk,
3. miejsc noclegowych w obiektach zagranicznych – maksymalnie **100** sztuk.

Przez „miejsce noclegowe” rozumie się rezerwację pobytu dla jednej osoby na jedną lub więcej nocy, stosownie do złożonej rezerwacji.

* 1. **Rezerwacja, zakup i dostawa biletów lotniczych/kolejowych/autobusowych/na inne środki transportu (informacje dotyczące podróży indywidualnych i grupowych):**
     1. Wykonawca jest zobowiązany do kompleksowej organizacji transportu zgodnie z obowiązującymi przepisami krajów tranzytowych i docelowych (np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe),
     2. rezerwacja, zakup i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego, na podstawie zamówień przekazywanych Wykonawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie za potwierdzeniem drogą elektroniczną; wybór sposobu przekazywania zamówień należeć będzie do Zamawiającego,
     3. bilety wystawiane będą w formie elektronicznej (tzw. e-bilet) lub w przypadku braku takiej możliwości w formie papierowej,
     4. bilet musi być dostarczony w niezmienionej formie,
     5. zakupiony bilet Wykonawca będzie przesyłał na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie oraz na adres poczty elektronicznej wskazany w zamówieniu, a w przypadku braku możliwości wystawienia biletu w formie elektronicznej Wykonawca będzie dostarczał bilet w formie papierowej do siedziby Zamawiającego **najpóźniej 24 godziny** przed godziną rozpoczęcia podróży, a w sytuacji nagłej - **6 godzin** przed godziną rozpoczęcia podróży **- w godzinach pracy Zamawiającego,**
     6. pod nazwą „jeden bilet” należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”; Zamawiający zastrzega również, po uprzednim zgłoszeniu Wykonawcy, możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”,
     7. Wykonawca jest zobowiązany do zaproponowania optymalnego połączenia i co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
     8. połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej liczbie międzylądowań oraz przesiadek,
     9. najtańszego połączenia.

W wyjątkowych sytuacjach, gdy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, nie będzie możliwe podanie łącznie trzech propozycji połączeń, Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia dwóch, a w razie niemożliwości przedstawienia dwóch, jednej propozycji połączenia; zarówno w przypadku przedstawienia dwóch, jak i jednej propozycji połączenia, Wykonawca zobowiązany jest uzasadnić i wykazać, że niemożność spełnienia warunku przedstawienia trzech propozycji wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. przy połączeniach lokalnych połączenie realizuje jeden lokalny przewoźnik),

* + 1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wskazania konkretnego połączenia, a Wykonawca musi wykupić na nie bilet,
    2. Wykonawca zapewni bezkolizyjną realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych oraz możliwość ich łączenia; w przypadku biletów łączonych Wykonawca zapewni bilet na pełną podróż,
    3. Wykonawca zobowiązany jest do zgodnego ze zgłoszeniami Zamawiającego dokonywania zmian w zamówionych biletach, tj. zmiany daty wylotu/przylotu, przepisania (zamiany) na bilecie innego nazwiska, zmiany standardu podróży, klasy biletu oraz ewentualnej rezygnacji z zaplanowanego przelotu zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie przewoźnika, którego dana podróż dotyczy,
    4. w dniu wykupu biletu Wykonawca poinformuje Zamawiającego drogą e-mailową, że tego dnia upływa termin rezerwacji,
    5. Wykonawca zobowiązany jest do opłacania potwierdzonej przez Zamawiającego rezerwacji i rozliczenia jej z Zamawiającym na zasadach określonych w Umowie,
    6. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia, na prośbę Zamawiającego, odprawy on-line, bez pobierania dodatkowych opłat,
    7. Wykonawca każdorazowo będzie przesyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną,   
       na adres wskazany w Umowie, potwierdzenia dokonanych rezerwacji biletów lotniczych, zawierające następujące dane:

1. data i godzina wylotu (ze wskazaniem lotniska),
2. data i godzina przylotu (ze wskazaniem lotniska),
3. czas trwania lotu,
4. w przypadku połączeń wieloetapowych – liczba i miejsce ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data i godzina) przylotu i wylotu z miejsca przesiadki,
5. termin wykupu biletu,
   * 1. Wykonawca zobowiązany jest stosować przy sprzedaży biletów lotniczych, kolejowych i autobusowych (ewentualnie biletów na inne środki transportu) minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej,
     2. Wykonawca zobowiązany jest w pierwszej kolejności proponować Zamawiającemu zakup biletów w cenach objętych promocją oraz innymi zniżkami oferowanymi przez przewoźnika; o każdej zniżce, opuście czy promocji Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego,
     3. Zamawiający składa zamówienie na *Formularzu Zamówienia Jednostkowego*, stanowiącym **załącznik nr 1** do Opisu Przedmiotu Zamówienia a Wykonawca proponuje sposób organizacji podróży, w szczególności:
6. środek transportu, jego rodzaj i klasę - Wykonawca w pierwszej kolejności zaproponuje bilety w klasie ekonomicznej, a dopiero w przypadku braku dostępności biletów w klasie ekonomicznej, w innej dostępnej klasie,
7. terminy wyjazdu/wylotu
8. terminy przyjazdu/przylotu

i wskazuje obiekt oraz w szczególności:

* 1. daty, do której możliwe jest bez kosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji obiektu,
  2. nazwę i adresu obiektu,
  3. standard obiektu,
  4. ceny noclegu w obiekcie, konieczność poniesienia dodatkowej opłaty city TAX,
  5. dodatkowe informacje, jak np. dostępność parkingu, możliwość zrezygnowania ze śniadania, dodatkowe wyposażenie pokoju – jeśli są dostępne,
  6. możliwość realizacji usługi dodatkowej, jak wcześniejszy check-in, późniejszy check-out,

Zamawiający zastrzega, że:

* + - * 1. możliwe jest zorganizowanie podróży w taki sposób, że rozpoczyna się ona w dniu spotkania, pod warunkiem, że rozpocznie się nie wcześniej niż o godzinie 5.30,
        2. możliwe jest zorganizowanie powrotu w dniu spotkania pod warunkiem, że podróż zakończy się nie później niż o północy; w szczególnych przypadkach, na prośbę Zamawiającego, dopuszcza się możliwość zakończenia podróży w godzinach późniejszych,
    1. Zamówienie może zostać złożone, a propozycja Wykonawcy zaakceptowana jedynie przez osoby do kontaktów wskazane przez Zamawiającego w Umowie,
    2. **usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie wykonywania Umowy muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie zakupu biletów lotniczych.**
  1. **Obsługa podróży grupowych – szczegółowe informacje:**

1. podróże grupowe oznaczają podróże z udziałem **co najmniej** **10 osób**,
2. Zamawiający składa zamówienie na organizację podróży grupowej na *Formularzu Zamówienia Jednostkowego,* stanowiącym **załącznik nr 2** do Opisu Przedmiotu Zamówienia, a Wykonawca zaproponuje sposób organizacji podróży, w szczególności:
3. środek transportu, jego rodzaj i klasę - Wykonawca w pierwszej kolejności zarezerwuje bilety w klasie ekonomicznej, a dopiero w przypadku braku dostępności biletów w klasie ekonomicznej, w innej dostępnej klasie,
4. terminy wyjazdu/wylotu
5. terminy przyjazdu/przylotu

i wskazuje obiekt oraz w szczególności:

a. daty, do której możliwe jest bez kosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji obiektu,

b. nazwę i adresu obiektu,

c. standard obiektu,

e. ceny noclegu w obiekcie, konieczność poniesienia dodatkowej opłaty city TAX,

f. dodatkowe informacje, jak np. dostępność parkingu, możliwość zrezygnowania ze śniadania, dodatkowe wyposażenie pokoju – jeśli są wymagane w zamówieniu,

g. możliwość realizacji usługi dodatkowej, jak wcześniejszy check-in, późniejszy check-out,

Zamawiający zastrzega, że:

* + - * 1. możliwe jest zorganizowanie podróży w taki sposób, że rozpoczyna się ona w dniu spotkania, pod warunkiem, że rozpocznie się nie wcześniej niż o godzinie 5.30,
        2. możliwe jest zorganizowanie powrotu w dniu spotkania pod warunkiem, że podróż zakończy się nie później niż o północy; w szczególnych przypadkach, na prośbę Zamawiającego, dopuszcza się możliwość zakończenia podróży w godzinach późniejszych,

1. usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie wykonywania Umowy muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie zakupu biletów lotniczych).
2. **WARUNKI PŁATNOŚCI**
3. Wykonawca wystawi zamawiającemu jedną fakturę za usługi zrealizowane w danym miesiącu kalendarzowym.
4. Przez usługi zrealizowane należy rozumieć wykupione i dostarczone bilety lotnicze oraz faktycznie zrealizowane pozostałe usługi (wykorzystane noclegi, zrealizowane transfery).
5. Zamawiający dopuszcza możliwość wystawienia dwóch faktur:
6. osobno za bilet/bilety,
7. osobno za pozostałe zrealizowane usługi.
8. Faktura może być wystawiona jedynie na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego *Protokołu Odbioru* stanowiącego załącznik nr 3 do Umowy wraz z *Zestawieniem zrealizowanych w danym miesiącu zamówień jednostkowych,* którego wzór stanowi **załącznik nr 3** do Opisu Przedmiotu Zamówienia.
9. *Zestawienie zrealizowanych w danym miesiącu zamówień jednostkowych* – załącznik nr 3 do Opisu Przedmiotu Zamówienia zawiera:
   1. numer Zamówienia Jednostkowego,
   2. datę złożenia Zamówienia Jednostkowego,
   3. imię/imiona osoby odbywającej podróż służbową
   4. nazwisko osoby odbywającej podróż służbową,
   5. miejsce docelowe,
   6. datę rozpoczęcia podróży,
   7. datę zakończenia podróży,
   8. koszt biletów,
   9. zastosowany opust ceny biletów,
   10. liczbę noclegów,
   11. koszt noclegów,
   12. zastosowany opust ceny noclegów,
   13. opłatę transakcyjną,
   14. wskazanie innych usług (np. transfery),
   15. koszt innych usług.
10. Dla każdej osoby odbywającej podróż w ramach danego Zamówienia Jednostkowego sporządza się osobny wiersz zestawienia, powtarzając informację o numerze i dacie Zamówienia Jednostkowego.
11. Zestawienie sporządza się w formie elektronicznej w formacie umożliwiającym edycję z wykorzystaniem oprogramowania - Excel z pakietu Microsoft 365.
12. Wykonawca przedstawia do akceptacji Zamawiającemu *Protokół Odbioru*, stanowiący załącznik nr 3 do Umowy wraz z *Zestawieniem zrealizowanych w danym miesiącu zamówień jednostkowych* – załącznikiem nr 3 do Opisu Przedmiotu Zamówienia*,* zaakceptowany przez osobę upoważnioną do reprezentacji Wykonawcy w zakresie realizacji zamówienia,nie wcześniej niż w pierwszym dniu miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługi.
13. Kwota wskazana na fakturze będzie uwzględniała wszelkie koszty związane z realizacją zamówienia, zgodnie z postanowieniami Umowy.
14. Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone wyłącznie w złotych polskich. Zamawiający nie dopuszcza możliwości prowadzenia rozliczeń w walutach obcych.

Następujące załączniki stanowią integralną część Opisu Przedmiotu Zamówienia:

1. Załącznik nr 1 - Formularz zamówienia jednostkowego dla podróży indywidualnych,

2. Załącznik nr 2 - Formularz zamówienia jednostkowego dla podróży grupowych,

3. Załącznik nr 3 - Zestawienie zrealizowanych w danym miesiącu zamówień jednostkowych.