

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia są:

1. Przedmiotem zamówienia są usługi w zakresie wykonywania czynności rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych, kolejowych na zagraniczne przewozy pasażerskie, rezerwacji i zakupu miejsc hotelowych, ubezpieczenia oraz pośredniczenia w procesie uzyskiwania wiz na potrzeby Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej.

W ramach przedmiotu zamówienia przewiduje się zakup:

- a) 230 szt. biletów lotniczych na trasach zagranicznych,
- b) 320 szt. miejsc hotelowych poza krajem,
- c) 30 szt. polis ubezpieczenia podróżnego,
- d) 25 szt. procedur wizowania,
- e) 15 szt. biletów kolejowych.

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

4. Pod nazwą „jedno miejsce hotelowe” należy rozumieć dobę hotelową wraz ze śniadaniem lub bez śniadania na żądanie Zamawiającego, z zapewnionym miejscem parkingowym na terenie kraju.

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, zakupu i dostawy biletów za pośrednictwem serwisu telefonicznego (Call Center) 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł dokonać rezerwacji, dokonać zakupu, zmiany oraz uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji.

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

4. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej. O formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający.

5. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego i zawierać co najmniej następujące informacje:

-oznaczenie linii lotniczej (przewoźnika);

-nr biletu

-dane pasażera/ów (imię, nazwisko);

-nr lotu;

-miejsce i termin (data, godzina) wylotu i przylotu;

-informacje o ewentualnych przesiadkach;

-sposób płatności za bilety (z uwagi na generowanie dodatkowych kosztów, Zamawiający nie dopuszcza możliwości realizowania płatności kartami kredytowymi przez Wykonawcę, wyjątek stanowią jedynie bilety low coast),

-całkowitą cenę biletu (z uwzględnieniem ceny biletu przewoźnika z przewidzianymi wszystkimi należnymi podatkami, dopłatami, opłatami oraz innymi należnościami). W przypadku zastosowania opustu lub zniżki istnieje możliwość odstąpienia od podania ceny w bilecie;

-rodzaj i warunki taryfy przewoźnika;

-klasę rezerwacyjną

-łączny czas przelotu

6. Bilety lub karty pokładowe Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w umowie adres e-mailowy (plik PDF) najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej, na żądanie Zamawiającego - na 4 godziny przed planowaną podróżą.

7. W przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet/y umożliwiający rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi być dostępny 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 optymalnego połączenia oraz, 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.

11. 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).

12. 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. Zamawiający po podpisaniu umowy jest zobowiązany do przekazania Wykonawcy stosownych upoważnień w tym zakresie.

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

14. 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. W przypadku, gdy zmiany/zwrot zostaną dokonane niezgodnie z wymogami zastosowanej taryfy Zamawiający poniesie dodatkowe koszty jedynie w zakresie wynikającym z taryfy.

15. Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu dokonywanie odprawy online i informowanie o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania.

II Rezerwacja i zakup miejsc hotelowych.

1. W ramach świadczonych przez Wykonawcę usług dotyczących rezerwacji pokoi hotelowych i zakupu miejsc hotelowych za granicą Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania konkretnego hotelu, jego standardu, lokalizacji i otrzymywania voucherów.

2. Wykonawca jest zobowiązany każdorazowo przedstawić nie mniej niż 3 warianty cenowe możliwości dokonania rezerwacji i zakupu 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 i/lub z wyłączeniem miejsc parkingowych.

3. Wykonawca jest zobowiązany przedstawić Jednostce dostępne w danej lokalizacji hotele o wskazanym przez Zamawiającego standardzie i cenie odpowiadającej limitowi zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia z dnia 29 stycznia 2013r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz. U. z 2013 r., poz. 167). 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, zakup i dostawa miejsc hotelowych ze śniadaniami lub bez śniadania, odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem, faksem lub przy pomocy udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim, narzędzia online. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.

5. Na życzenie Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany do przejęcia płatności za dokonaną rezerwację miejsca parkingowego.

III. Zakup polis ubezpieczeniowych

1. Na wniosek Zamawiającego Wykonawca wystawi najtańsze polisy ubezpieczeniowe dla poszczególnych osób.

2. Zamawiający wymaga przesłania polisy w formie pisemnej lub elektronicznej.

3. Zamawiający wymaga, aby na każdej polisie znajdował się numer telefonu do całodobowej centrali alarmowej, do której ubezpieczony zgłaszał będzie powstałe szkody.

4. Zamawiający wymaga, aby polisa ubezpieczeniowa obejmowała podstawowy pakiet ubezpieczeniowy, w tym co najmniej:

a) KL – ubezpieczenie kosztów leczenia w zakresie: bezpośredniej opieki lekarskiej, badań, zabiegów, zakupu lekarstw, transportu ubezpieczonego do szpitala, pobyt w szpitalu, transportu do kraju, podróży i pobytu osoby towarzyszącej jeśli jej obecność jest niezbędna do załatwiania spraw związanych z

powrotem ubezpieczonego do kraju, transport zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Polsce lub pochówku za granicą;

b) NNW – ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków;

c) ubezpieczenie bagażu od zaginięcia lub uszkodzenia;

5. Minimalne sumy ubezpieczenia poszczególnych typów ubezpieczeń określa poniższa tabela:

Typy ryzyk ubezpieczeniowych oraz minimalne sumy ubezpieczenia	Europa i wszystkie kraje basenu Morza Śródziemnego	Reszta świata
KL	10 000 Euro	20 000 Euro
NNW	7 000 zł.	7 000 zł.
Ubezpieczenie bagażu	800 zł.	800 zł.

IV. Proces uzyskiwania wiz.

1. Wykonawca zobowiązany jest do:

- 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.

V Bilety kolejowe

- Wykonawca zobowiązany jest do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, zakupu i dostawy biletów.
- Rezerwacja, zakup i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem, faksem lub przy pomocy udostępnionego Jednostce w języku polskim, narzędzia online. Wybór formy przekazywanych zamówień należy do Zamawiającego.
- Bilety wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej. O formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający.
- 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;

10. 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.

11. Zamawiający po podpisaniu umowy są zobowiązani do przekazania Wykonawcy stosownych upoważnień w tym zakresie.

12. Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu przejazdu, oraz rezygnacji z podróży przed określonym terminem oraz dokonywanie zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety kolejowe bez żadnych potrąceń pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy. W przypadku, gdy zmiany/zwrot zostaną dokonane niezgodnie z wymogami zastosowanej taryfy Zamawiający poniesie dodatkowe koszty jedynie w zakresie zeń wynikającej.

VI. Wymagania dodatkowe:

1. Wykonawca udostępni Zamawiającemu:

a) w ciągu 5 dni od zawarcia umowy, dostęp do narzędzia online w języku polskim dostępnego 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy, poprzez które Zamawiający, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła), będzie mógł:

-wyszukiwać interesujące go połączenia lotnicze, kolejowe i miejsca noclegowe,

-dokonywać rezerwacji biletów, hoteli,

-anulować rezerwację,

-weryfikować propozycje Wykonawcy,

-mieć wgląd na łączny, rzeczywisty czas przelotu/przejazdu wraz z przesiadkami,

-mieć wgląd na cenę biletu lub noclegu wyrażoną w PLN, warunki i termin wykupu.

b) przeprowadzi na żądanie Zamawiającego w terminie z nim ustalonym, szkolenie z jego obsługi, w wymiarze czasowym niezbędnym do przekazania pełnej wiedzy maksymalnie 3 osobom docelowo korzystającym z niego;

c) w formie elektronicznej i w języku polskim podręcznik-instrukcję obsługi narzędzia online;

d) serwis telefoniczny (Call Center).

e) telefon alarmowy dostępny 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy, poprzez które Zamawiający będzie mógł uzyskać pomoc w pełnym zakresie przedmiotu umowy w sytuacjach awaryjnych.

2. Zamawiający ma prawo do:

a) zrealizowania w co najmniej 10% wartości umowy, o której mowa w § 4 ust. 1. Umowy. 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 lub procedur wizowych 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 dotyczących rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych i kolejowych oraz rezerwacji i zakupu miejsc hotelowych, ubezpieczenia oraz pośredniczenia w procesie uzyskiwania wiz.

4. Wykonawca dokona wszelkich starań, ażeby Zamawiający został objęty programem lojalnościowym za pośrednictwem, którego dokonując zakupu biletów lotniczych, kolejowych związanych z zagraniczną podróżą służbową, na otwarte w programie konto Zamawiającego wpływać będą punkty, które następnie będzie mogła wykorzystać na zasadach określonych w danym programie lojalnościowym.

5. 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.

6. 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 zwrot kosztów zakupu usługi.

7. Wykonawca uwzględni podczas zakupu biletów lotniczych lub kolejowych zniżki przysługujące Jednostce na podstawie odrębnych umów z przewoźnikiem.